Guide
des programmes et services **pour les personnes âgées** de l'Ontario

Ontario

103-03502/

Ontario

Message du Premier ministre de l'Ontario

Février 2003

Le succès et la prospérité de la province dépendent en grande partie des contributions des quelque 1,5 million de personnes âgées qui vivent en Ontario. Vous avez contribué à créer une province fière et prospère. Notre gouvernement rend hommage à vos réalisations et au rôle important que vous jouez en tant que bénévoles, dirigeants d'organismes communautaires et membres concernés de la société. Les efforts que vous avez déployés permettent d'améliorer la qualité de vie en Ontario.

Nous ne saurions assez vous remercier de ce que vous avez fait et continuez de faire. C'est la raison pour laquelle vos besoins représentent une priorité pour mon gouvernement. Je sais que pour tous les Ontariens et Ontariennes, et en particulier pour les personnes âgées, la santé est une question qui revêt une importance primordiale.

Notre gouvernement a augmenté les dépenses dans le domaine de la santé de 17,6 milliards de dollars en 1995 à 25,5 milliards de dollars, aujourd'hui. En 2002, nous avons annoncé la création de 10 nouveaux centres pour le traitement des accidents cérébrovasculaires qui permettront d'assurer un accès aux programmes de prévention et de soins de cette maladie dans toute la province. En 1999, nous avons annoncé une stratégie quinquennale de 68,4 millions de dollars visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes. Nous nous sommes engagés à verser près de 1,8 milliard de dollars cette année au chapitre des programmes des établissements de soins de longue durée et nous avons créé 6 800 nouveaux lits de soins de longue durée et réaménagé plus de 2 300 lits pour personnes âgées. Nous avons également déployé des efforts pour améliorer la recherche sur le cancer et le traitement de cette maladie en accroissant le financement du Fonds ontarien d'encouragement à la recherche-développement, soit un engagement se chiffrant jusqu'à présent à 46 millions de dollars pour la recherche sur le cancer.

Ces initiatives de même que d'autres témoignent de l'engagement de notre gouvernement envers le bien-être des personnes âgées et de leurs familles. Le présent guide s'inscrit dans le cadre de cet engagement. J'espère que vous trouverez les programmes et les services qu'il contient à la fois utiles et informatifs.

Le Premier ministre de l'Ontario,

Ernie Eves

Ontario

Message du ministre des Affaires civiques et ministre délégué aux Affaires des personnes âgées

Février 2003

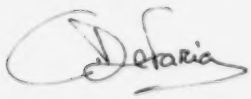
En tant que ministre délégué aux Affaires des personnes âgées, j'ai le plaisir de vous présenter le *Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario*. Ce guide a pour objectif de présenter aux personnes âgées les programmes et les services financés ou offerts par le gouvernement et les organismes communautaires de la province.

Nous estimons que les personnes âgées devraient pouvoir vivre dans la dignité et l'autonomie, sans subir de mauvais traitements, et voir leurs contributions reconnues et respectées. Nous souhaitons renforcer ces convictions en offrant aux personnes âgées de la province, aux membres de leurs familles, aux prestataires de services et aux parties visées des renseignements clairs et faciles à comprendre, portant sur tout l'éventail de programmes et de services offerts dans notre province.

Notre gouvernement déploie des efforts inlassables pour assurer le bien-être des personnes âgées et pour promouvoir leur participation aux activités communautaires en investissant dans une foule de programmes. Le présent guide reflète l'abondance de programmes et de services permettant de satisfaire les besoins des personnes âgées au plan de la santé, du mode de vie et des renseignements financiers. Il aborde toute une série de sujets allant des médicaments gratuits au soutien du revenu, en passant par les services offerts aux anciens combattants, le bénévolat, le logement ou la protection des consommateurs.

Je suis convaincu que vous et les membres de votre famille trouverez ce guide fort utile. Je tiens en particulier à remercier les aînés et les organismes de personnes âgées du soutien qu'ils nous ont accordé dans le cadre de l'élaboration du présent guide. Je vous encourage à le partager avec vos amis et famille.

Le ministre des Affaires civiques et ministre délégué aux Affaires des personnes âgées,



Carl DeFaria

Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

L'Ontario compte environ 1,5 million de personnes âgées, soit 40 pour cent des aînés au Canada. D'ici 2028, ce chiffre doublera.

Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario a pour mission d'améliorer la qualité de vie des aînés de la province en :

a. introduisant des initiatives stratégiques destinées aux personnes âgées et en les influençant. Ces initiatives concernent plusieurs ministères et contribuent de façon valable aux activités d'élaboration de politiques d'autres ministères;

b. concevant et appuyant des programmes d'éducation du public portant sur
   - les programmes et services auxquels les personnes âgées ont droit
   - le vieillissement en santé et le mode de vie sain
   - les contributions continues des personnes âgées à la vie de la famille, de la collectivité et du pays;

c. maintenant des rapports de travail étroits avec sept des plus gros organismes de personnes âgées de la province, et en établissant des partenariats avec eux dans le domaine des initiatives stratégiques et de l'éducation du public.

Voici quelques-unes des initiatives stratégiques :

- Mise en œuvre de la « Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes », en collaboration avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.
- Mise en œuvre de la « Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées », en collaboration avec le ministère du Procureur général.
- Projets des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des aînés, y compris l'organisation, à Toronto, en juin 2002, de la 6e réunion des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des aînés.

- Programmes d'éducation du public et de formation du personnel portant sur le « Guide de planification préalable des soins » visant à aider les personnes âgées à faire des choix, pendant qu'elles en sont capables, sur les soins qu'elles veulent qu'on leur prodigue à l'avenir.

Voici quelques exemples des initiatives d'éducation et de sensibilisation du public :

- Continuer à mettre en œuvre le Projet Mémoire, afin de recruter 1 000 anciens combattants bénévoles qui viendront refaire vivre l'histoire et la raconter à plus de 50 000 élèves.
- Lancer une série de « séminaires à l'intention des personnes âgées de l'Ontario », afin d'éduquer les aînés sur le vieillissement sécuritaire et en santé, et les sensibiliser aux programmes et services qui leur sont destinés. Ces séminaires seront organisés dans les collectivités de la province et les sujets incluront l'utilisation sécuritaire des médicaments par les personnes âgées, la conduite sécuritaire, comment éviter les escroqueries et la planification préalable des soins.
- Offrir un *Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario*, soit un répertoire exhaustif de programmes et de services provinciaux, fédéraux, municipaux et communautaires destinés aux aînés.

Pour de plus amples renseignements sur le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario et ses activités, veuillez écrire à l'adresse suivante ou composer le numéro de téléphone ci-dessous :

Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
Ministère des Affaires civiques
77, rue Wellesley O.
6e étage, Édifice Ferguson
Toronto ON M7A 1R3
Téléphone : 416 326-7076
Site Web : www.gov.on.ca/citizenship/seniors

Ligne INFO - Personnes âgées
Numéro sans frais : 1 888 910-1999
Téléphone : 416 326-7076
Numéro sans frais ATS : 1 800 387-5559

Introduction

Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées du ministère des Affaires civiques est déterminé à améliorer la qualité de vie des aînés et à éduquer les personnes âgées, les membres de leurs familles, les aidantes et aidants et les collègues à propos des programmes et services qui leur sont destinés. Le *Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario* vise à réunir en seul document toute une série de programmes et de services offerts aux personnes âgées par le gouvernement de l'Ontario, le gouvernement fédéral et les municipalités, de même que par des organismes communautaires et des prestataires de services.

Le présent guide a été conçu en consultation avec les ministères du gouvernement fédéral et du gouvernement provincial, des organismes principaux de personnes âgées, des fournisseurs de services et des membres du Comité de liaison avec les personnes âgées de l'Ontario. Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario souhaite remercier le personnel, les responsables du ministère et les personnes âgées elles-mêmes des nombreuses heures qu'ils ont consacrées à revoir et réviser le guide pour veiller à ce qu'il soit exact et pertinent.

Comment utiliser le guide?

Le présent guide offre une introduction générale aux programmes et services destinés aux personnes âgées, de même que des numéros de téléphone, des adresses électroniques et des sources Internet qui vous permettront de vous renseigner sur des programmes ou services précis. Si vous ne connaissez pas ces technologies ou avez du mal à vous en servir, veuillez consulter les conseils figurant à l'annexe 1.

Le guide est divisé en 16 chapitres et trois annexes. Pour obtenir des renseignements sur un programme précis, veuillez consulter la table des matières au début du guide, pour trouver le domaine général, puis consulter la table des matières du chapitre en question située au début de chaque chapitre. Pour trouver les questions que les personnes âgées se posent le plus souvent, veuillez consulter la Foire aux questions, à l'annexe 2. Si vous souhaitez trouver un numéro de téléphone ou de télécopieur, une adresse postale ou l'adresse d'un site Web concernant un programme ou un service décrit dans le présent guide, veuillez consulter le répertoire pratique figurant à l'annexe 3. Les renseignements incluent le nom de l'organisme, son

adresse, son numéro de téléphone et, le cas échéant, un numéro sans frais, son numéro de téléimprimeur (ATS), son courriel et l'adresse de son site Web.

Remarque : Les prestataires de programmes et de services peuvent varier énormément d'une collectivité à l'autre. Dans la mesure du possible, le présent guide identifie une source d'information centrale qui peut vous adresser à l'organisme ou au bureau régional visé de votre région.

Comment se procurer ce guide?

Le guide est disponible sous format papier, de même qu'en ligne, à : www.gov.on.ca/citizenship/seniors

Pour obtenir des copies supplémentaires, veuillez communiquer avec la Ligne Info - Personnes âgées :
Numéro sans frais : 1 888 910-1999
Téléphone : 416 314-7511
Numéro sans frais ATS : 1 800 387-5559

Comment améliorer ce guide?

Vos suggestions nous permettant d'améliorer le guide pour le rendre plus utile sont les bienvenues. Veuillez remplir la feuille de sondage détachable figurant à la dernière page du guide et nous l'envoyer par la poste ou par télécopieur à :

Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
Ministère des Affaires civiques
77, rue Wellesley O.
6e étage, Édifice Ferguson
Toronto ON M7A 1R3
Télécopieur : 416 326-7078

Renseignements complémentaires

Si vous avez des questions supplémentaires sur les programmes et les services destinés aux personnes âgées, veuillez composer le numéro de la Ligne Info - Personnes âgées, au 1 888 910-1999

Table des matières

Message du Premier ministre de l'Ontario i
Message du ministre des Affaires civiques et ministre délégué aux Affaires des personnes âgées ii
Secrétariat aux Affaires des personnes âgées de l'Ontario iii
Introduction v

1. Accès au gouvernement 3
2. Santé 15
3. Services communautaires de santé 55
4. Logement 65
5. Établissements de soins 79
6. Finances 87
7. Transport 111
8. Services aux anciens combattants 119
9. Soutien aux personnes handicapées 128
10. Services pour les personnes âgées nouvellement arrivées 133
11. Questions juridiques, droits de la personne et questions liées au décès 139
12. Information et protection des consommateurs 155
13. Services d'urgence, d'intervention d'urgence et de sécurité publique 161
14. Emploi, éducation continue et bénévolat 171
15. Vie active, loisirs et voyages 181
16. Hommage à la contribution des personnes âgées 199

Annexes 207
Annexe 1: Conseils pour l'utilisation du téléphone, de sources Internet et du courriel 208
Annexe 2 : Foire aux questions 211
Annexe 3: Répertoire des programmes et des services pourles personnes âgées 217

1 Accès au gouvernement

1.1 Gouvernement de l'Ontario **4**
Par téléphone 4
Ligne INFO 4
Bureau de renseignements 4
Accès Ontario 5
En personne 5
Centres d'information du gouvernement 5
En ligne 6
Services en ligne 6
Regroupement des événements de la vie 6
Changement d'adresse intégré 7
Guichets ServiceOntario 8
Publications Ontario 8
Archives publiques de l'Ontario 9
Bureau du Registraire général de l'Ontario 10
Ombudsman Ontario 10
L'accès à l'information et la protection de la vie privée 11

1.2 Gouvernement du Canada **12**
Info-aînés Canada 12
Services téléphonique et Internet 12
Téléphone 12
En personne 12
En ligne 12

1.3 Administration municipale **13**
Services d'information communautaire 13
Centres d'information communautaire 13
Service d'information téléphonique 211 14

1 Accès au gouvernement

1.1 Gouvernement de l'Ontario

Le public dispose d'un certain nombre de moyens pour communiquer avec le gouvernement de l'Ontario dans le but d'obtenir des renseignements :

1. par téléphone,
2. en personne, ou
3. en ligne.

Par téléphone

Le gouvernement de l'Ontario offre un service d'information et d'orientation par téléphone pour avoir accès aux programmes et aux services du gouvernement provincial par l'intermédiaire de la Ligne INFO, le Bureau de renseignements et Accès Ontario, le bureau auxiliaire servant l'est de l'Ontario (pour les demandeurs utilisant l'indicatif régional 613).

Ligne INFO

La Ligne INFO offre des renseignements et des services d'aiguillage à propos des programmes, des services et des activités des ministères de la Santé et des Soins de longue durée, et des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, et des Affaires civiques, en répondant aux demandes de renseignements soumises au téléphone et en personne. Un numéro ATS est offert aux personnes ayant des troubles de l'ouïe ou de la parole. Un personnel multilingue est capable de répondre aux demandes de renseignements en autant que 19 langues. Vous pouvez demander des publications de ces ministères en composant le numéro de la Ligne INFO, en visitant l'Unité du service à la clientèle, ou en écrivant à cette unité.

Ligne INFO
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Téléphone : 416 314-7511
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Télécopieur : 416 325-7136

Unité du service à la clientèle
900, rue Bay
M1-57, Édifice Macdonald
Toronto ON M7A 1N3

Bureau de renseignements

Le Bureau de renseignements offre un service de renseignements et d'orientation bilingue. Il fournit un point d'accès pour les renseignements sur les programmes et services du gouvernement, les adresses et le

personnel. Les services sont fournis par téléphone.

Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : 416 326-1234
Numéro sans frais ATS:
1 800 268-7095
ATS : 416 325-3408
Ouvert : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h.

Accès Ontario

Accès Ontario offre un service de renseignements et d'orientation bilingue pour les demandes de renseignements au téléphone et en personne. Il fournit un point d'accès pour les renseignements sur les programmes et services du gouvernement, les adresses et le personnel aux personnes utilisant l'indicatif régional 613. Deux terminaux pour les Entreprises branchées de l'Ontario sont disponibles pour les inscriptions commerciales. Accès Ontario offre une variété de publications gratuites ou payantes, et vend des permis de chasse et de pêche.

Palais de justice d'Ottawa
2e étage, 161, rue Elgin
Ottawa ON K2P 2K1
Numéro sans frais (indicatif régional 613) : 1 800 268-8758
Téléphone : (613) 238-3630
ATS : (613) 566-2235
Télécopieur : (613) 566-2234
Ouvert : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h.
8:30 a.m. – 5 p.m.

En personne

Les bureaux du gouvernement sont situés à travers l'Ontario, avec des bureaux offrant un service monoposte.

Centres d'information du gouvernement

L'Ontario compte plus de 50 centres d'information du gouvernement pour faciliter la tâche de se faire servir en personne.

Contrairement aux bureaux traditionnels des ministères du gouvernement, les centres d'information du gouvernement fournissent une large gamme de renseignements généraux sur tous les ministères en un seul lieu. Les centres d'information du gouvernement sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h, et offrent :

- des réponses aux questions les plus fréquentes sur les services du gouvernement
- des publications gratuites, des renseignements et des formulaires gouvernementaux
- un service d'enregistrement d'une entreprise non constituée en personne morale par le biais d'un terminal libre-service des Entreprises branchées de l'Ontario
- un service de commande électronique de publications gouvernementales en utilisant POD (Publications Ontario en

direct), la librairie virtuelle du gouvernement de l'Ontario

- un lien vers divers sites Internet du gouvernement
- des services d'orientation vers des spécialistes du gouvernement en cas de besoin
- un accès en direct aux renseignements généraux sur les programmes, les services et le personnel du gouvernement
- des trousses d'information (formulaires), des renseignements généraux, des conseils aux personnes devant faire face à certains événements de la vie tels que : perdre son portefeuille, se marier, déménager, avoir un enfant, gérer ses dettes, prendre sa retraite, et quoi faire en cas de décès

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le Centre d'information du gouvernement ou le Bureau de renseignements.

Pour le Centre d'information du gouvernement le plus proche, communiquez avec le

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
Numéro sans frais :
1 800 268-1142
Téléphone : 416 326-8555
Site Web:
www.gov.on.ca/MBS/french/maps/gic/index.html

Bureau de renseignements
Numéro sans frais : 1 800 267-8097
Téléphone : 416 326-1234
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Numéro ATS : 416 325-3408

En ligne

Le gouvernement de l'Ontario, le gouvernement fédéral et la plupart des municipalités offrent un grand éventail de renseignements et de services sur le Web.

Services en ligne

Une passerelle Internet pour avoir accès en ligne aux services gouvernementaux est disponible à :
www.cbs.gov.on.ca/Online_Services.

Ce site Web vous permet d'accomplir en ligne quelques tâches de routine, telles que :

- demander un certificat de naissance
- renouveler un permis de conduire
- enregistrer un changement de nom
- renouveler une carte Plein air, et bien plus encore.

Regroupement des événements de la vie

Des changements importants marquent la vie de tous les êtres humains – il peut s'agir notamment

d'une naissance, d'un mariage, d'une retraite, et même de la perte de son portefeuille. C'est ce qu'on appelle des événements de la vie. Le gouvernement de l'Ontario en a fait un nouveau moyen d'organiser l'information et les services liés aux événements de la vie afin de rassembler en un seul et même endroit tout ce qui est lié à un sujet donné.

Si vous devez faire face à un événement de la vie en particulier, les services en ligne administrés par le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises vous offrent un point d'accès unique vous permettant d'obtenir des renseignements provenant de nombreux ministères et d'autres secteurs de compétence pour vous aider à faire face à cet événement.

Les services en ligne liés aux événements de la vie comprennent actuellement :

- Se préparer à la retraite
- Loisirs et activités pour adultes aînés
- Mariage
- Perdre son portefeuille
- Comment composer avec la violence conjugale
- Déménager
- Gérer ses dettes
- Vacances Ontario
- Que faire lorsque quelqu'un décède

Pour de plus amples renseignements, visitez la section « Votre gouvernement » à la page d'accueil du gouvernement de l'Ontario www.gov.on.ca ou visitez un centre d'information du gouvernement dans toute la province. Pour savoir où se trouvent les centres les plus proches, consultez l'annexe 3, ou appelez le Bureau de renseignements au 1 800 267-8097.

Changement d'adresse intégré

Le changement d'adresse intégré en ligne est une façon rapide et facile d'aviser le ministère des Transports (pour les permis de conduire ou certificats d'immatriculation), le ministère des Richesses naturelles (cartes Plein air) et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (cartes Santé) de votre changement d'adresse en Ontario. Les renseignements doivent être entrés une fois seulement sur le formulaire électronique et vous pouvez choisir d'aviser de votre changement d'adresse un ou l'autre de ces trois ministères. Veuillez ne pas faire votre changement d'adresse avant d'avoir déménagé. Pour avoir accès à ce service en ligne, consultez : www.addresschange.gov.on.ca/applet/onlineservices/francais/iac/change_adresse.htm.

Si vous avez des questions ou besoin d'aide pour utiliser ce service, veuillez consulter le document Foire aux questions disponible sur le site Web.

Guichets ServiceOntario

Vous pouvez utiliser l'un des 70 guichets ServiceOntario situés à travers la province pour avoir accès à un certain nombre de services du gouvernement de l'Ontario vous permettant de renouveler votre vignette d'immatriculation, commander des plaques d'immatriculation personnalisées, acheter des résumés de dossier de conducteur ou de véhicule, payer les amendes imposées par le tribunal en Ontario, changer votre adresse sur votre carte Santé de l'Ontario ou sur votre permis de conduire, et renouveler votre carte Plein air.

Vous avez simplement besoin de votre carte Visa, MasterCard, American Express ou encore de votre carte de débit pour tirer avantage de l'utilisation pratique et facile de ces machines. Les guichets ServiceOntario sont accessibles sept jours par semaine presque partout, avec des heures prolongées. Vous trouverez des guichets ServiceOntario dans les grands centres commerciaux et dans les bureaux du gouvernement de l'Ontario, à Queen's Park et Downsview.

Pour trouver le guichet ServiceOntario le plus proche, communiquez avec le

Ministère des Transports
Numéro sans frais :
1 800 268-4686
Téléphone : 416 235-4686
ATS : 905 704-2426
Site Web: www.mto.gov.on.ca

Publications Ontario

Publications Ontario est le plus important distributeur de documentation sur le gouvernement de l'Ontario, offrant plus de 10 000 titres. Publications Ontario est la source par excellence de la distribution et de la vente des textes législatifs et des codifications administratives de la province; il est l'éditeur électronique des lois à : www.e-laws.gov.on.ca.

La commande en direct est possible par le biais du site Web de Publications Ontario à : www.publications.gov.on.ca ou l'on peut visiter l'une des librairies de Publications Ontario :

Librairie de Publications Ontario
880, rue Bay
Toronto ON M7A 1N8
Ouvert : du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 17 h,
sauf les jours fériés.

Accès Ontario
Palais de justice d'Ottawa
2e étage, 161, rue Elgin
Ottawa ON K2P 2K1
Ouvert : du lundi au vendredi,
de 8 h à 17 h,
sauf les jours fériés.

ou communiquez avec :

Publications Ontario
50, rue Grosvenor
Toronto ON M7A 1N8
Numéro sans frais :
1 800 668-9938
Téléphone : 416 326-5300
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Télécopieur : 416 326-5317

Archives publiques de l'Ontario

Les Archives publiques de l'Ontario représentent la source la plus importante de la mémoire documentaire de l'Ontario. Les Archives publiques ont la responsabilité de gérer, classer, conserver, répertorier, décrire et assurer l'accès à l'histoire documentaire irremplaçable de la province remontant aux années 1700, d'une valeur de 340 millions de dollars, et détenue en fiducie pour le public. Les Archives contiennent actuellement les documents créés par les bureaux du gouvernement et le secteur privé, ainsi qu'un volume croissant de documents dans d'autres médias (documents électroniques, films, photographies, vidéo, bandes sonores, cartes et dessins).

Les documents détenus par les Archives publiques de l'Ontario servent à de nombreuses recherches. Certains font une recherche sur leurs ancêtres, d'autres examinent l'impact des politiques du gouvernement provincial, découvrent quand une certaine compagnie a débuté ses opérations, quand un bâtiment a été construit, ou comment vivaient les premiers colons. Les gens peuvent voir des photographies ou des cartes de leur ville natale ou regarder d'anciennes images émouvantes d'une région de la province en particulier.

L'un des moyens d'avoir accès aux documents des Archives publiques est le biais du Service interprêt de microfilm des Archives publiques de l'Ontario. Le catalogue du Service interprêt de microfilm se trouve sur le site Web des Archives publiques à : www.archives.gov.on.ca. Grâce à ce site, les visiteurs peuvent également accéder en direct à des expositions et des bases de données liées aux documents archivés et aux photographies, et peuvent identifier les ressources documentaires.

Les Archives publiques de l'Ontario sont à la disposition des chercheurs tous les jours, en personne, dans leur salle de lecture, et par courrier, téléphone, télécopieur et courriel.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

Archives publiques de l'Ontario
77, rue Grenville
Toronto ON M5S 1B3
Numéro sans frais :
1 800 668-9933
Téléphone : 416 327-1600
Courriel :
reference@archives.gov.on.ca
Site Web: www.archives.gov.on.ca

Bureau du Registraire général de l'Ontario

C'est au Bureau du Registraire général de l'Ontario que l'on peut obtenir un certificat de naissance, de mariage ou de décès, et enregistrer un changement de nom.

Il est important que les personnes reconnaissent que l'un des meilleurs moyens d'arrêter le vol d'identité est de protéger ses documents personnels. L'on doit maintenant signaler les certificats perdus, volés, trouvés ou détruits. Cette information sera partagée avec d'autres programmes délivrant des documents vitaux. Quiconque trouve un certificat de naissance doit le faire parvenir au Bureau du Registraire général, ou le remettre à la police. Également, un nouveau formulaire pour les certificats de naissance, exigeant la signature d'un garant, a été mis en place.

Les formulaires de demande de certificat pour une nouvelle naissance, un décès ou mariage sont disponibles sur le site Web du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (www.cbs.gov.on.ca) ou en appelant ou écrivant au

Bureau du registraire général
C. P. 4600
189, chemin Red River
Thunder Bay ON P7B 6L8
Numéro sans frais :
1 800 461-2156
Téléphone : 416 325-8305

Les formulaires peuvent également être obtenus auprès des Centres d'information du gouvernement à travers la province (voir page 6 pour trouver l'adresse du centre le plus proche), et de la plupart des bureaux du greffe municipaux ou des bureaux d'enregistrement (pour le bureau le plus proche, consultez les pages bleues de votre annuaire téléphonique sous la rubrique « Enregistrement foncier »).

Ombudsman Ontario

« Travailler pour assurer l'équité et la responsabilité des services rendus par le gouvernement provincial. »

L'Ombudsman de l'Ontario est M. Clare Lewis, c.r. C'est un haut fonctionnaire de l'Assemblée législative, indépendant du gouvernement et des partis politiques.

L'Ombudsman a autorité sur tous les organismes du gouvernement provincial comme instance de dernier recours. Si vous avez essayé sans succès de résoudre le problème que vous avez avec un organisme du gouvernement provincial, communiquez avec l'Ombudsman. Mais avant de faire ceci, vous devriez parler avec l'organisme en question et utiliser toute procédure relative aux plaintes à votre disposition, y compris une procédure d'appel auprès du chef de cet organisme. Vous pouvez aussi communiquer avec la députée ou le député provincial(e) vous représentant à Queen's Park.

Les services d'Ombudsman Ontario sont gratuits et offerts en français et en anglais. Il est possible d'obtenir les services d'un interprète pour d'autres langues. Toutes les plaintes sont traitées de façon strictement confidentielle.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec

Ombudsman Ontario
Numéro sans frais (français) :
1 800 387-2620
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 263-1830
Numéro sans frais ATS :
1 866 411-4211
Télécopieur : 416 586-3485
Site Web : www.ombudsman.on.ca

L'accès à l'information et la protection de la vie privée

Les renseignements personnels vous concernant, détenus par le gouvernement de l'Ontario, sont protégés par les dispositions relatives à la vie privée de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. La Loi est là pour veiller à ce que les ministères et les organismes gouvernementaux ne recueillent, utilisent, communiquent vos renseignements personnels et n'en disposent qu'avec l'autorisation légale voulue, et qu'ils soient accessibles seulement aux personnes autorisées.

Vous avez le droit d'accéder à vos renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes gouvernementaux, sous réserve de certaines exceptions spécifiques. Vous avez également le droit de demander que l'information vous concernant soit rectifiée si vous estimez que cette information est incorrecte ou trompeuse.

Pour découvrir quels renseignements personnels sont détenus par des ministères et organismes gouvernementaux, consultez le *Répertoire des documents*, une publication de l'Ontario disponible localement dans les bibliothèques publiques. Ce répertoire décrit l'organisation et le type de documents maintenus par chaque ministère et

organisme régi par la Loi, aussi bien que le numéro de téléphone et l'adresse du coordonnateur ou de la coordonnatrice de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

Si vous avez des questions sur le fonctionnement général de la Loi, ou si vous avez besoin d'aide pour savoir comment communiquer avec le coordonnateur ou la coordonnatrice de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée d'un ministère ou organisme en particulier, vous pouvez téléphoner au bureau central de l'information et de la protection de la vie privée du gouvernement de l'Ontario au 416 327-2187.

1.2 Gouvernement du Canada

Info-aînés Canada

Info-aînés Canada est un site Web pour les aînés, leurs familles et les personnes soignantes. Le site offre :

- un vaste éventail de renseignements pour les aînés à partir d'un seul site,
- différents moyens de trouver l'information, et
- des liens avec les programmes et services de nombreux ministères fédéraux et provinciaux et des organismes non gouvernementaux.

Visitez **Info-aînés Canada** à : www.seniors.gc.ca

Services téléphoniques et Internet

Vos principales sources d'information sur les programmes et services du gouvernement du Canada sont par téléphone, en personne et en ligne.

Téléphone

Numéro sans frais :
1 800 O-Canada
(1 800 622-6232)
Numéro sans frais ATS :
1 800 465-7735
Ouvert : du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h. Le service est offert en français et en anglais.

En personne

Visitez un centre d'accès de Service Canada. Pour trouver votre centre d'accès le plus proche, visitez www.servicecanada.gc.ca ou composez le 1 800 O-Canada (1 800 622-6232).

En ligne

Visitez le site Web du gouvernement du Canada à : www.canada.gc.ca

Voir également le guide fédéral pour les aînés *Services pour les aînés : Guide des services du gouvernement du Canada pour les aînés et leurs familles* disponible en librairie ou en ligne à : www.communication.gc.ca/guides/seniors_aines/index_f.html.

1.3 Administration municipale

Votre administration locale joue en rôle majeur en matière de prestation d'importants services sociaux et de santé et d'activités économiques et de développement communautaire. Les programmes fournis dans votre secteur peuvent comprendre des services aux aînés, des programmes de santé et de bien-être, des services de logement et de santé publique, et Ontario au travail (aide sociale).

Pour en apprendre davantage sur les services et programmes municipaux qui peuvent être offerts dans votre secteur, consultez les pages bleues de votre annuaire téléphonique ou visitez www.yourlocalgovernment.com pour des liens (le cas échéant) avec votre municipalité.

Services d'information communautaire

Centres d'information communautaire

Les centres d'information communautaire (CIC) sont une source importante d'information sur les services dans votre communauté. Les CIC offrent des renseignements sur un large éventail de services offerts par tous les ordres de gouvernement, le secteur sans but lucratif, le secteur bénévole privé, des particuliers de la collectivité, et de manière sélective, le secteur des affaires.

L'information personnalisée est gratuite, confidentielle et offerte à tout le monde. Elle est fournie par téléphone, en personne, par correspondance ou sur Internet. Elle est disponible dans la langue appropriée à une communauté en particulier.

Voir l'annexe 3, pour obtenir une liste des centres d'information communautaire en Ontario. Si vous ne trouvez pas votre collectivité sur cette liste, communiquez avec le centre le plus proche pour être orienté vers le centre d'information communautaire de votre région, ou visitez le site Web de InformOntario à : www.informontario.on.ca/index.htm, pour une liste des centres situés dans toute la province.

Service d'information téléphonique 211

Le United Way of Greater Toronto et Community Information Toronto offrent le 211, une nouvelle ligne téléphonique pour l'information et l'orientation communautaires. Lorsque vous cherchez les services communautaires, sociaux, de santé ou gouvernementaux, faites le 2-1-1 pour obtenir des renseignements gratuits et confidentiels et des services d'aiguillage. Le 211 est un service multilingue offert 24 heures sur 24, sept jours par semaine.

Au moment de l'impression de la présente publication, le service 211 n'est disponible qu'à Toronto. Pour de plus amples renseignements sur le service 211, visitez www.211toronto.ca, ou communiquez avec votre centre d'information communautaire local pour savoir si l'on prévoit d'offrir le service dans votre collectivité (voir l'annexe 3 pour obtenir une liste des centres d'information communautaire en Ontario).

2 Santé

2.1 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée Services d'information
Ligne INFO 20
Télésanté Ontario 20
Services disponibles 21

2.2 Services de santé communautaire 21
Centres de santé communautaire 21
Programmes de santé publique 22
Bureaux de santé publique 22
Détection précoce du cancer 22
Prévention des blessures 23
Vaccination contre les maladies évitables 23

2.3 Médecins 23
Comment trouver un médecin? 24
Services offerts par votre médecin 24
Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario 24

2.4 Assurance-santé de l'Ontario (« OHIP ») 25
Carte Santé de l'Ontario 25
Services couverts par l'Assurance-santé 26
Médecins 26
Podiatres, chiropraticiens et ostéopathes 27
Physiothérapie 27
Soins dentaires dans les hôpitaux 27
Soins ophtalmologiques 27
Examens de l'ouïe 28
Subventions pour frais de transport accordées aux résidents du nord de l'Ontario 28
Permis de stationnement pour personnes handicapées 28
Programme de renouvellement des permis de conduire des personnes âgées 29

2.4 Assurance-santé de l'Ontario (« OHIP ») (suite)
Couverture de l'Assurance-santé de l'Ontario à l'extérieur de la province 29

2.5 Médicaments gratuits 29
Consommation de médicaments 29
Médicaments consommés en milieu hospitalier 29
Médicaments consommés dans la collectivité 29
Programme de médicaments de l'Ontario 30
Admissibilité 30
Quotes-parts et franchises 30
Médicaments couverts 31
Médicaments génériques 31
Produits pharmaceutiques à usage limité et examen clinique individuel 32
Agents réactifs pour diabétiques 32
Approvisionnement maximal de médicaments 33
Programme de médicaments spéciaux 33
Admissibilité 34
Accès au programme 34
Coûts 34

2.6 Soins dentaires 34
Soins dentaires dispensés dans les hôpitaux 34
Services dentaires dispensés dans les établissements de soins de longue durée 35
Soins dentaires subventionnés 35
Cliniques dentaires des universités et des collèges 35

2.7 Programme d'appareils et accessoires fonctionnels et Programme d'oxygénothérapie à domicile 36
Matériel financé par ces programmes 36
Admissibilité 36
Programme d'appareils et accessoires fonctionnels 36
Programme d'oxygénothérapie à domicile 36
Aide financière 37

2.8 Services ambulanciers 37
Appeler une ambulance 37
Paiement du transport en ambulance 37

2.9 Programmes hospitaliers 38
Remplacement de l'articulation de la hanche et du genou 38
Greffes 38
Évaluation gériatrique médicale spécialisée effectuée en milieu hospitalier 39
Centres de soins et de traitements destinés aux victimes d'agressions sexuelles 39

2.10 Programmes de santé mentale 39
Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la santé mentale 39
Services pour patients hospitalisés et externes dispensés en milieu hospitalier 40

2.11 Défenseur des droits des patients 40

2.12 Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes **41**

2.13 Stratégie ontarienne de prévention des accidents cérébrovasculaires **41**

2.14 Soins chroniques **42**
Quote-part 42
Réduction du montant de la quote-part 42

2.15 Soins palliatifs **43**

2.16 Organismes du domaine de la santé **44**
Action cancer Ontario 44
« Alzheimer Society of Ontario » 45
Association canadienne du diabète 45
Association canadienne pour la santé mentale, Division de l'Ontario 46
Association nationale autochtone du diabète 46
Conseil ontarien des services de santé pour les femmes 46
Fondation canadienne du foie 47
Fondation canadienne du rein 47
Fondation de l'Ontario des maladies du cœur 48
Institut national canadien pour les aveugles 48
La Marche des dix sous de l'Ontario 48
La Société d'arthrite – Division de l'Ontario 49
« Ontario Aids Network » 49
« Ontario Pharmacists' Association » 50
« Ontario Women's Health Network » 50
Programmes régionaux de soins gériatriques de l'Ontario 51

2.16 Organismes du domaine de la santé (suite)
Réseau Trillium pour le don de vie 51
Société canadienne de la sclérose en plaques, Division de l'Ontario 51
Société canadienne de l'ouïe 52
Société canadienne du cancer, Division de l'Ontario 52
Société de l'ostéoporose du Canada 53
Société Huntington du Canada 53
Société Parkinson du Canada, Division de l'Ontario 53
« The Ontario Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists » 54
« The Ontario Lung Association » 54

2 Santé

2.1 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée Services d'information

Ligne INFO

La Ligne INFO offre des renseignements et des services d'aiguillage à propos des programmes, des services et des activités des ministères de la Santé et des Soins de longue durée, des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, et des Affaires civiques, en répondant aux demandes de renseignements soumises au téléphone et en personne. Un numéro ATS est offert aux personnes ayant des troubles de l'ouïe ou de la parole. Un personnel multilingue est capable de répondre aux demandes de renseignements en autant que 19 langues. Vous pouvez demander des publications de ces ministères en composant le numéro de la Ligne INFO, en visitant l'Unité du service à la clientèle ou en écrivant à cette unité.

Ligne INFO
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Téléphone : 416 314-7511
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Télécopieur : 416 325-7136

Unité du service à la clientèle
900, rue Bay
M1-57, Édifice Macdonald
Toronto ON M7A 1N3

Pour plus de renseignements sur le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, visitez le site Web à www.gov.on.ca/health et www.healthyontario.com

Télésanté Ontario

Télésanté Ontario est un service téléphonique, gratuit et confidentiel, que vous pouvez appeler pour obtenir des conseils ou des renseignements généraux sur la santé, de la part d'une infirmière ou d'un infirmier autorisé(e). Le service est offert 24 heures par jour, sept jours par semaine, par l'intermédiaire d'un numéro sans frais (1 866 797-0000). Les services de Télésanté Ontario sont offerts dans l'ensemble de l'Ontario et il n'est pas nécessaire, lorsqu'on appelle, de fournir un numéro de carte Santé.

Services disponibles

Les infirmiers et les infirmières de Télésanté Ontario évaluent les symptômes des personnes qui les appellent et leur donnent des conseils quant aux mesures à prendre pour y remédier. Lorsque l'infirmière ou l'infirmier juge que la personne qui appelle a besoin de soins plus urgents, elle ou il peut acheminer son appel vers les services d'urgence « 911 » locaux ou la diriger vers la salle d'urgence de l'hôpital le plus près de chez elle. L'infirmière ou l'infirmier peut aussi diriger les personnes qui appellent vers des services offerts dans la collectivité, le cas échéant.

En s'adressant à Télésanté Ontario, il est possible d'obtenir des renseignements sur des questions de santé générale comme la prise en charge continue d'une maladie chronique ayant déjà été diagnostiquée ainsi que des renseignements sur l'alimentation et les modes de vie sains. Lorsque les questions qui lui sont posées portent sur des médicaments ou sur l'interaction médicamenteuse, l'infirmière ou l'infirmier peut mettre en communication la personne visée avec une pharmacienne ou un pharmacien grâce à la ligne de Télésanté Ontario.

Les infirmières et les infirmiers de Télésanté Ontario sont en mesure d'offrir des services en français et en anglais et ont accès à des services de traduction dans plus de 100 autres langues. Les sourds, les sourds post-linguistiques ainsi que les malentendants ont directement accès à un appareil téléscripteur (ATS) par l'intermédiaire de

Télésanté Ontario
Numéro sans frais :
1 866 797-0000
Numéro sans frais ATS :
1 866 797-0007

2.2 Services de santé communautaire

Centres de santé communautaire

Les centres de santé communautaire (CSC) sont des organismes sans but lucratif qui mettent en œuvre des programmes de santé primaire et de promotion de la santé destinés aux particuliers, aux familles et aux collectivités.

Les CSC fournissent aux familles des renseignements et des conseils qui les aident à avoir accès aux ressources qu'offrent les organismes communautaires. Ils dirigent les familles vers des groupes de soutien et d'entraide qui offrent des services d'information dispensés par les pairs ainsi que de soutien ou qui œuvrent à aider les gens à composer avec leurs problèmes de santé.

Pour de plus amples renseignements ou pour connaître le centre de santé communautaire le plus près de vous, veuillez communiquer avec la

Ligne INFO – Personnes âgées
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Sites Web : www.gov.on.ca/health et www.healthyontario.com

Programmes de santé publique

Bureaux de santé publique

Un bureau de santé publique est chargé de la mise en œuvre à l'échelle locale des programmes et des services de santé publique dans une région géographique donnée. Il est dirigé par un conseil de santé se composant surtout de représentants de la collectivité.

On compte 37 bureaux de santé publique en Ontario. Ces organismes administrent des programmes de promotion de la santé et de prévention des maladies en vue de renseigner le public sur les modes de vie sains et de lutter contre les maladies transmissibles. Ils s'occupent également d'immunisation et de l'inspection des services d'alimentation, favorisent la croissance et le développement sains en offrant notamment des programmes d'acquisition des compétences parentales, donnent de l'information sur la santé à tous les groupes d'âge et assurent également certains services de dépistage.

Pour de plus amples renseignements ou pour connaître l'emplacement du bureau de santé publique le plus près de vous, communiquez avec la

Ligne INFO – Personnes âgées
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
ou visitez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à www.gov.on.ca/health ou www.healthyontario.com.

Détection précoce du cancer

Ce programme, offert dans le cadre du système de santé publique de l'Ontario, fait la promotion du dépistage précoce du cancer du sein et du cancer du col de l'utérus. Il vise à sensibiliser l'ensemble de la population aux avantages du dépistage du cancer du sein chez les femmes âgées de 50 à 74 ans dans le cadre du Programme ontarien de dépistage du cancer du sein (PODCS). Les séances d'information organisées dans le cadre du programme visent à informer les femmes et leur famille sur les avantages du dépistage précoce du cancer du sein.

Prévention des blessures

Ce programme vise à prévenir les blessures et l'abus de drogues et d'alcool. Il cherche à renseigner les personnes âgées sur la façon de demeurer en santé et autonomes en leur montrant comment éviter les blessures liées aux chutes qui mènent souvent à leur hospitalisation. Pour de plus amples renseignements sur la prévention des chutes, consultez la page 167 du guide. Aussi, pour de plus amples renseignements sur les programmes de lutte contre la toxicomanie, consultez la page 165.

Vaccination contre les maladies évitables

Il est généralement admis que les adultes de plus de 65 ans sont davantage à risque que d'autres personnes de souffrir de complications dues à la grippe et à la pneumonie. Pour se protéger contre le virus de la grippe, il est recommandé de se faire vacciner chaque année à l'automne, juste avant le début de la « saison de la grippe ». Le vaccin antigrippal est offert gratuitement à tous les résidents de l'Ontario. Comme la grippe sévit également dans les régions chaudes, les personnes qui séjournent dans le Sud pendant l'hiver sont également incitées à se faire vacciner contre la grippe avant leur départ.

Le vaccin contre la pneumonie protège contre une cause commune de pneumonie ainsi que contre d'autres infections systémiques. Le vaccin contre la pneumonie n'a pas à être renouvelé chaque année. On peut se faire vacciner à tout moment de l'année, y compris lorsqu'on se fait vacciner contre la grippe. Le vaccin contre la pneumonie est offert gratuitement aux adultes âgés de 65 ans et plus ainsi qu'aux personnes de moins de 65 ans souffrant de maladies comportant des risques élevés qui affaiblissent le système immunitaire comme une maladie cardiaque, rénale ou pulmonaire chronique. Consultez votre médecin pour voir si vous devriez vous faire vacciner.

2.3 Médecins

Comment trouver un médecin?

Recherche d'un médecin est un service gratuit offert par l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.

Le service Recherche d'un médecin a un objectif double : faire connaître au public les noms des médecins et diffuser l'information pouvant être rendue publique au sujet de ces médecins.

Recherche d'un médecin
Numéro sans frais :
1 800 268-7096, poste 626
Téléphone : 416 967-2626
Site Web : www.cpso.on.ca/Doctor_Search/dr_srch_hm.htm

Services offerts par votre médecin

Le médecin de famille constitue pour la plupart des gens le premier point de contact avec le système de santé. Voici les raisons pour lesquelles une personne consulte normalement son médecin de famille :

- recevoir un traitement à court terme, soit obtenir du médecin une ordonnance ou des conseils sur la façon d'adopter un style de vie plus sain
- se faire diriger vers un spécialiste travaillant dans une clinique ou un hôpital
- se faire diriger vers un service de soins communautaires de longue durée par l'entremise d'un centre d'accès aux soins communautaires (CASC) ou vers d'autres services (pour de plus amples renseignements sur les CASC, voir la page 58).

Ordre des médecins et chirurgiens de l'ontario

L'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario est l'organisme d'autoréglementation du corps médical ontarien. Il a notamment l'importante responsabilité de faire enquête sur les plaintes portées par des particuliers contre les médecins membres de l'Ordre.

Si vous souhaitez discuter avec une personne des soins qui vous ont été prodigués par un médecin, de sa conduite ou du processus de dépôt des plaintes, veuillez communiquer avec le Service des enquêtes et des règlements de l'OMCO à l'adresse ci-dessous :

Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
Le registraire
a/s Service des enquêtes et des règlements
80, rue College
Toronto ON M5G 2E2
Numéro sans frais :
1 800 268-7096, poste 615
Téléphone : 416 967-2615
Courriel : investigations&resolutions@cpso.on.ca
Site Web : www.cpso.on.ca/Info_Public/compform.htm

2.4 Assurance-santé de l'Ontario (« OHIP »)

L'Assurance-santé de l'Ontario (« OHIP ») couvre un vaste éventail de services de santé. Le régime paie les coûts de tous les services médicalement nécessaires.

Carte Santé de l'Ontario

Pour avoir accès aux services de soins de santé payés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, vous devez posséder une carte Santé de l'Ontario valide. Vous devez montrer cette carte au moment de recevoir des soins. Si vous l'avez oubliée, on vous demandera, à l'hôpital ou au bureau de votre médecin, de remplir un *Formulaire de divulgation du numéro de carte Santé* pour que le ministère puisse payer au fournisseur de santé voulu les soins qui vous sont dispensés.

Pour être admissible à une carte Santé de l'Ontario, vous devez remplir les conditions suivantes :

1. être citoyen(ne) canadien(e), immigrant(e) reçu(e), réfugié(e) au sens de la Convention ou avoir un autre statut en matière d'immigration,
2. faire de l'Ontario votre domicile permanent et principal, et
3. être en Ontario pendant au moins 153 jours au cours d'une période de 12 mois donnée.

Les touristes, les personnes de passage ou les visiteurs en Ontario ne sont pas admissibles à l'Assurance-santé de l'Ontario.

Pour présenter une demande de carte Santé, veuillez procéder de la façon suivante :

- présentez-vous en personne au bureau de l'Assurance-santé le plus près de vous (pour connaître où se trouve votre bureau local, consultez les pages bleues de l'annuaire téléphonique à la rubrique « Santé », sous-rubrique « Carte Santé »),
- remplissez le formulaire *Inscription à l'Assurance-santé de l'Ontario*, et
- fournissez trois types de documents établissant :
  1. que vous êtes citoyen(ne) canadien(e) ou immigrant(e) au Canada
  2. que vous vivez en Ontario, et
  3. que vous êtes la personne que vous soutenez être.

Si vous vivez dans une région éloignée, le ministère peut prendre certaines dispositions spéciales.

Un délai de carence de trois mois s'appliquera si vous êtes :

- nouvellement arrivé(e) en Ontario, ou
- un(e) ancien(ne) résident(e) revenant vivre en Ontario après une absence de plus de 212 jours.

Si votre carte Santé a été perdue, volée ou endommagée, vous devez immédiatement le signaler au **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** au 1 800 268-1154 (numéro sans frais valide en Ontario seulement). À Toronto, appelez le 416 314-5518 ou le numéro sans frais ATS : 1 800 387-5559.

La carte Santé de l'Ontario ne vise que les soins de santé. Ne montrez pas votre carte ou ne divulguez pas votre numéro à qui que ce soit sauf à un fournisseur de soins de santé ou à un représentant du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Les renseignements concernant votre santé sont protégés en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (pour plus de renseignements sur cette loi, voir page 11). Le ministère met en œuvre aussi des mesures de sécurité pour protéger tous les renseignements personnels qu'il recueille.

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec le bureau d'Assurance-santé du ministère de la Santé et des Soins de longue durée le plus près de chez vous. Pour obtenir le numéro de téléphone et l'emplacement de ce bureau, veuillez communiquer avec :

Ligne INFO – Personnes âgées
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
ou visitez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à www.gov.on.ca/health.

Services couverts par l'Assurance-santé

Médecins

L'Assurance-santé de l'Ontario paie pour tous les traitements et services nécessaires sur le plan médical dispensés par un médecin ainsi que pour toutes les analyses prescrites par votre médecin. Votre médecin ne peut pas vous faire payer quoi que ce soit pour un service assuré.

L'Assurance-santé de l'Ontario ne paie pas pour les services qui ne sont pas nécessaires sur le plan médical comme la chirurgie esthétique. Les médecins peuvent vous faire payer les services non assurés. Si votre médecin vous demande de payer pour un service, demandez-lui une ventilation de sa note d'honoraires. Si vous avez une assurance privée, il se peut qu'elle paie le service non assuré. Si vous vous posez des questions au sujet d'un service que votre médecin vous a facturé, veuillez communiquer avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée ou la Ligne INFO - Personnes âgées.

Podiatres, chiropraticiens et ostéopathes

Le ministère ne prend en charge qu'une partie des honoraires de ces professionnels de la santé. Vous devez débourser la différence ainsi que le montant qui dépasse le maximum admissible annuel payé par l'Assurance-santé de l'Ontario. Renseignez-vous auprès de votre fournisseur de santé pour savoir ce que coûtent ses services avant qu'il ne vous les fournisse. Si vous avez une assurance privée, il est possible qu'elle couvre les coûts supplémentaires.

Physiothérapie

L'Assurance-santé de l'Ontario prend en charge les traitements de physiothérapie dispensés dans les hôpitaux. Elle couvre aussi certains services de physiothérapie offerts dans les cliniques de physiothérapie autorisées et dans les centres d'accès aux soins communautaires (pour de plus amples renseignements sur les centres d'accès aux soins communautaires, voir la page 58). Les services de physiothérapie dispensés dans les cliniques privées ne sont pas assurés.

Soins dentaires dans les hôpitaux

L'Assurance-santé de l'Ontario couvre certaines chirurgies dentaires effectuées en milieu hospitalier. Vous devez régler vous-même les frais de services reçus dans le cabinet de votre dentiste. Pour de plus amples renseignements sur les soins dentaires, voir la page 34.

Soins ophtalmologiques

L'Assurance-santé de l'Ontario prend en charge le coût d'un examen annuel de la vue effectué par un médecin ou un optométriste pour les personnes âgées de 65 ans et plus. Dans le cas des personnes âgées de 20 à 64 ans, l'Assurance-santé de l'Ontario prend en charge le coût d'un examen de la vue tous les deux ans. Les autres soins nécessaires au point de vue médical qui sont dispensés par un médecin comme la chirurgie de la cataracte sont assurés. Parmi les services non assurés, mentionnons les lunettes, les lentilles cornéennes et la chirurgie visant à corriger des troubles de réfraction comme la myopie. Le programme des appareils et accessoires fonctionnels (voir la page 36) couvre peut-être une partie du coût de certaines aides visuelles si vous y êtes admissible.

Examens de l'ouïe

L'Assurance-santé de l'Ontario couvre les tests diagnostiques prescrits et exécutés par un médecin. Certains tests exécutés dans un hôpital peuvent aussi être assurés. Les services fournis par les audiologistes comme la mise au point et l'évaluation des appareils auditifs ne sont pas assurés. Le programme des appareils et accessoires fonctionnels (voir la page 36) couvre peut-être une partie du coût d'achat d'un appareil auditif si vous y êtes admissible.

Subventions pour frais de transport accordées aux résidents du nord de l'Ontario

Les subventions pour frais de transport accordées aux résidents du nord de l'Ontario prennent en charge une partie des frais de transport qui sont engagés par les résidents du nord de l'Ontario qui doivent parcourir de longues distances pour consulter un spécialiste médical.

Ce programme s'adresse aux résidents des districts territoriaux d'Algoma, de Cochrane, de Kenora, de Manitoulin, de Muskoka, de Nipissing, de Parry Sound, de Rainy River, de Sudbury, de Thunder Bay et de Timiskaming qui doivent parcourir au moins 100 km pour obtenir des services de santé spécialisés assurés qui ne sont pas offerts dans leur région.

Les résidents de ces régions ne peuvent pas obtenir une subvention pour frais de transport si le voyage aller-retour effectué pour obtenir les services médicaux voulus s'est fait par ambulance terrestre ou ambulance aérienne.

Vous pouvez vous procurer un formulaire de demande auprès de votre fournisseur de soins de santé ou du bureau local du ministère de la Santé et des Soins de longue durée ou en téléphonant au 1 800 461-4006. Les honoraires demandés par le médecin pour remplir ce formulaire sont couverts par l'Assurance-santé de l'Ontario : vous n'avez pas à prendre en charge ces frais.

Permis de stationnement pour personnes handicapées

Les honoraires demandés par le médecin pour remplir ce formulaire sont assurés par l'Assurance-santé de l'Ontario. Vous n'avez pas à prendre en charge vous-même ces frais. Pour plus de renseignements sur les permis de stationnement pour personnes handicapées, voir la page 114.

Programme de renouvellement des permis de conduire des personnes âgées

Les examens et les rapports médicaux qui vous sont nécessaires pour obtenir ou renouveler un permis de conduire ne sont pas assurés: votre médecin peut vous demander des honoraires pour ces services.

Couverture de l'Assurance-santé de l'Ontario à l'extérieur de la province

Pour connaître les services de santé qui sont assurés par l'Assurance-santé de l'Ontario lorsque vous vous trouvez à l'extérieur de la province, voir la page 196.

Pour de plus amples renseignements sur l'inscription à l'Assurance-santé de l'Ontario et sur les services assurés : communiquez avec le bureau de l'Assurance-santé de l'Ontario du ministère de la Santé et des Soins de longue durée le plus près de vous. Pour connaître le numéro de téléphone et l'emplacement de ce bureau, communiquez avec :

Ligne INFO – Personnes âgées
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
ou visitez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à www.gov.on.ca/health

2.5 Médicaments gratuits

Consommation de médicaments

Il importe que vous disiez à votre médecin et à votre pharmacien quels sont les médicaments que vous consommez, y compris les médicaments en vente libre. Vous devriez aussi leur signaler toute allergie que vous pouvez avoir aux médicaments et leur décrire les réactions que ces médicaments suscitent chez vous. Il est préférable que vous fassiez remplir vos ordonnances à la même pharmacie pour que le pharmacien connaisse tous les médicaments que vous prenez et soit ainsi en mesure de surveiller les interactions médicamenteuses ou les effets secondaires de certains médicaments.

Médicaments consommés en milieu hospitalier

Lorsque vous êtes hospitalisé(e), les médicaments qui vous sont prescrits vous sont fournis par l'hôpital pourvu que la pharmacie de l'hôpital en possède un approvisionnement.

Médicaments consommés dans la collectivité

Le Programme de médicaments de l'Ontario (PMO) couvre les médicaments prescrits aux personnes âgées.

Programme de médicaments de l'Ontario

Admissibilité

Ce programme s'adresse aux personnes âgées de 65 ans et plus qui détiennent une carte Santé de l'Ontario valide. Vous n'avez pas à vous inscrire au programme pour y être admissible. Si le ministère de la Santé et des Soins de longue durée connaît votre adresse postale, vous serez avisé par courrier de votre admissibilité au PMO environ deux mois avant d'atteindre votre 65e anniversaire. Si votre adresse a changé, veuillez communiquer avec le bureau du ministère de la Santé et des Soins de longue durée le plus près de vous. Pour connaître le numéro de ce bureau, consultez les pages bleues de l'annuaire téléphonique à la rubrique « Santé », sous-rubrique « Santé et soins de longue durée ».

Afin de commencer à bénéficier de ce programme, veuillez signaler à votre pharmacien que vous y êtes maintenant admissible et celui-ci confirmera que votre nom figure désormais dans le système informatique du gouvernement.

Quotes-parts et franchises

L'année de prestation du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO) débute le 1er août et se termine le 31 juillet suivant. Les personnes admissibles au programme peuvent se voir demander de prendre en charge une partie du coût de leurs médicaments d'ordonnance.

Vous serez inscrit(e) dans la catégorie de la quote-part la plus élevée si :

- vous êtes une personne âgée seule qui touche un revenu annuel supérieur à 16 018 $ par année, ou
- vous êtes membre d'un couple de personnes âgées dont le revenu combiné est de plus de 24 175 $ par année.

Si vous êtes inscrit(e) dans la catégorie de la quote-part la plus élevée, vous devrez payer une franchise de 100 $ pour les ordonnances exécutées après le 1er août de chaque année. Le système informatique du Programme de médicaments de l'Ontario tiendra compte de la partie de la franchise de 100 $ que vous avez déjà payée. Cette somme figure sur votre reçu d'ordonnance. Après avoir payé cette franchise, vous devrez payer jusqu'à 6,11 $ chaque fois que vous ferez exécuter, au cours de l'année de prestation, une ordonnance de produits pharmaceutiques admissibles.

Vous serez inscrit(e) dans la catégorie de la quote-part la moins élevée si :

- vous êtes une personne âgée seule qui touche un revenu de moins de 16 018 $ par année, ou

- vous êtes membre d'un couple de personnes âgées dont le revenu combiné est inférieur à 24 175 $ par année.

Si vous êtes inscrit(e) dans la catégorie de la quote-part la moins élevée, vous pouvez devoir payer jusqu'à 2 $ pour chaque ordonnance exécutée.

Toutes les personnes âgées nouvellement admissibles au programme sont automatiquement inscrites dans la catégorie de la quote-part la plus élevée. Si vous pensez être admissible à la quote-part moins élevée de 2 $, vous pouvez remplir un formulaire de demande et le faire parvenir au ministère. On peut se procurer un formulaire de demande de la quote-part de 2 $ dans les pharmacies de l'Ontario ou en téléphonant au 1 800 268-1154.

Médicaments couverts

Dans le cadre du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO), le ministère de la Santé et des Soins de longue durée assume la majeure partie du coût de plus de 3 200 produits pharmaceutiques d'ordonnance figurant dans le Formulaire des médicaments de l'Ontario et de divers produits pharmaceutiques à utilisation limitée, de nutrition et d'analyse du diabète. Le Formulaire des médicaments de l'Ontario énumère les produits pharmaceutiques couverts par le programme ainsi que les marques de médicaments qui sont considérés comme étant interchangeables; il sert de guide aux médecins et aux pharmaciens pour établir les médicaments devant être prescrits et ceux qui sont admissibles au remboursement.

Le médicament doit être prescrit par un prescripteur autorisé de l'Ontario et acheté dans une pharmacie de l'Ontario reliée en ligne au système informatique du réseau de santé du ministère de la Santé et des Soins de longue durée ou acheté à un médecin de l'Ontario autorisé à vendre des produits pharmaceutiques d'ordonnance.

Le Programme de médicaments de l'Ontario ne rembourse pas les médicaments d'ordonnance achetés à l'extérieur de l'Ontario. Vous devez acheter une assurance privée si vous voulez obtenir le remboursement des coûts des médicaments achetés à l'extérieur de la province.

Le Programme de médicaments de l'Ontario n'assume pas le coût des produits et des services suivants : seringues et autres fournitures pour diabétiques, tels que lancettes et glucomètres, lunettes, dentiers, aides auditives ou bas compressifs.

Médicaments génériques

Les médicaments génériques sont des produits médicamenteux qui contiennent les mêmes ingrédients médicinaux ou thérapeutiques que le médicament de marque déposée.

Les produits génériques peuvent avoir une apparence ou un goût différents de ceux des produits de marque déposée mais ils contiennent la même sorte et la même quantité de médicament(s) actif(s). Les produits génériques coûtent généralement moins cher que le même produit de marque déposée. Lorsque les produits génériques et les produits de marque déposée sont disponibles, le Programme de médicaments de l'Ontario (PMO) paye à la pharmacie le produit générique interchangeable le moins cher figurant dans le Formulaire des médicaments de l'Ontario. Si vous souhaitez utiliser le produit de marque déposée, vous devrez prendre en charge la différence entre le coût de ce produit et le produit générique.

Produits pharmaceutiques à usage limité et examen clinique individuel

Les produits pharmaceutiques à usage limité figurent sur le Formulaire des médicaments de l'Ontario et s'assortissent de critères cliniques particuliers ou de conditions régissant leur emploi. Le Programme de médicaments de l'Ontario assure le remboursement des produits pharmaceutiques à usage limité seulement s'ils ont été prescrits à un prestataire admissible à ce programme conformément aux conditions et aux critères applicables à chaque produit et lorsque le formulaire d'ordonnance de produits pharmaceutiques à usage limité a été rempli.

Dans des circonstances exceptionnelles, il est possible de présenter une demande visant la couverture exceptionnelle d'un produit médicamenteux non approuvé qui normalement n'est pas couvert par le PMO. C'est ce qu'on appelle *l'examen clinique individuel* (section 8). Votre médecin demande en votre nom, pour une période déterminée, la couverture d'un produit médicamenteux que le PMO ne couvre pas normalement. Des experts médicaux examineront la demande de votre médecin et lui feront savoir si la couverture a été approuvée.

Pour de plus amples renseignements sur les produits pharmaceutiques à usage limité ou le processus de la section 8, veuillez communiquer avec la Direction des programmes des médicaments du **ministère de la Santé et des Soins de longue durée** au 416 327-8109.

Agents réactifs pour diabétiques

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, par l'entremise du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO), prend en charge le coût de certains agents réactifs pour diabétiques. Les agents réactifs pour diabétiques sont des produits que les personnes atteintes de diabète utilisent

pour mesurer la présence de sucre dans le sang ou de cétone dans l'urine. Veuillez noter que les seringues et les autres fournitures diabétiques telles lancettes et glucomètres ne sont pas couverts en vertu du PMO.

Le PMO prend en charge vos coûts d'agents réactifs pour diabétiques si vous remplissez les conditions suivantes :

- vous souffrez de diabète, et
- un médecin de l'Ontario vous a prescrit des agents réactifs pour diabétiques figurant dans le formulaire des médicaments.

Consultez votre médecin pour qu'il vous prescrive des agents réactifs pour diabétiques. Votre pharmacienne ou pharmacien vous dira quels agents réactifs pour diabétiques sont couverts.

Approvisionnement maximal de médicaments

En vertu du Programme de médicaments de l'Ontario, l'approvisionnement maximal de médicaments ne peut pas dépasser 100 jours. Si votre médecin vous prescrit un nouveau médicament, il voudra peut-être vous prescrire un approvisionnement pour un nombre de jours moins élevé jusqu'à ce qu'il sache comment vous réagissez à ce médicament.

Pour des renseignements sur l'approvisionnement maximal en médicaments pouvant être obtenu lorsque vous voyagez en dehors de la province, voir la page 168.

Pour de plus amples renseignements sur le

Programme de médicaments de l'Ontario
Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 327-8109
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web : www.gov.on.ca/health

Programme de médicaments spéciaux

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, par l'entremise du Programme de médicaments spéciaux, prend intégralement en charge le coût de certains médicaments utilisés pour le traitement d'affections particulières. Ce programme couvre ce qui suit :

- plusieurs médicaments utilisés dans le traitement de la fibrose kystique et de la thalassémie
- l'AZT, la dtL, la ddC et la pentamadine, pour les personnes séropositives
- l'érythropoiétine, pour les personnes souffrant de néphropathie au stade terminal

- la cyclosporine, pour les personnes qui ont eu une transplantation d'organe ou de mœlle osseuse
- l'hormone de croissance, pour les enfants ayant des troubles de croissance
- la clozapine, pour le traitement de la schizophrénie
- l'alglucérase pour les personnes atteintes de la maladie de Gaucher

Admissibilité

Le Programme de médicaments spéciaux couvre les dépenses que vous engagez pour les médicaments susmentionnés si vous remplissez les conditions suivantes :

- vous êtes résident ou résidente de l'Ontario et couvert(e) par l'Assurance-santé de l'Ontario,
- vous souffrez de l'une des maladies ou affections couvertes, vous répondez aux critères cliniques établis, et/ou
- vous avez obtenu d'un centre ou médecin désigné l'autorisation de vous procurer un produit médicamenteux particulier.

Accès au programme

Renseignez-vous sur ce programme auprès de votre médecin. Demandez-lui si vous pouvez en bénéficier et qui offre les traitements près de chez vous.

Coûts

Le Programme de médicaments spéciaux ne prévoit pas de franchise ni de quote-part. Si vous remplissez les conditions d'admissibilité, vous n'avez aucuns frais à payer pour les traitements que vous recevez.

Pour de plus amples renseignements sur le

Programme des médicaments spéciaux
Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 314-5518
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web : www.gov.on.ca/MOH/french/pubf/drugsf/specdrugf.html

2.6 Soins dentaires

Soins dentaires dispensés dans les hôpitaux

L'Assurance-santé couvre certaines chirurgies dentaires qui doivent être nécessairement effectuées à l'hôpital. Le patient assume le coût des services dentaires dispensés dans le cabinet du dentiste.

Services dentaires dispensés dans les établissements de soins de longue durée

Les établissements de soins de longue durée évaluent votre santé dentaire dans le cadre des évaluations médicales et infirmières faisant partie du processus d'admission. Ils offrent aussi contre rémunération des soins dentaires dispensés par des dentistes qualifiés. Ces soins comprennent un examen annuel et des services préventifs comme le détartrage et le nettoyage des dents ainsi que l'ajustement des prothèses dentaires.

Si vous avez besoin de soins dentaires ou d'autres services qui ne sont pas offerts par votre établissement, vous devriez demander à ce qu'on vous dirige vers un dentiste ou un autre professionnel de votre choix. L'établissement où vous demeurez peut aussi obtenir des services dentaires d'urgence pour vous au besoin, mais ce sera à vous de prendre en charge ces frais. Vous devez autoriser et payer ces services ou votre représentant doit le faire pour vous.

Soins dentaires subventionnés

Certaines municipalités de l'Ontario prennent en charge une partie des soins dentaires de certaines personnes âgées. Les personnes ayant besoin d'une aide financière devraient discuter la question avec leur dentiste pour savoir si cette aide est disponible dans leur région et pour savoir où se renseigner sur les conditions d'admissibilité et le processus de demande.

Cliniques dentaires des universités et des collèges

Les cliniques dentaires de plusieurs universités et collèges sont ouvertes au public. Les services offerts dans ces cliniques varient. Les honoraires demandés sont normalement moins élevés que dans les cliniques privées. Veuillez communiquer individuellement avec ces cliniques pour connaître les services offerts, les honoraires demandés ainsi que les rendez-vous disponibles. Pour une liste des cliniques dentaires des universités et des collèges en Ontario, voir l'annexe 3.

Les Centres d'information communautaire locaux peuvent être en mesure de vous indiquer les services de soins dentaires offerts dans votre région. Pour une liste de ces centres en Ontario, voir l'annexe 3.

2.7 Programme d'appareils et accessoires fonctionnels et Programme d'oxygénothérapie à domicile

Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF) et le Programme d'oxygénothérapie à domicile (POD) sont administrés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Grâce à ces programmes, les résidents et résidentes de l'Ontario qui ont un handicap physique de longue durée peuvent obtenir une aide financière pour se procurer des appareils et des accessoires fonctionnels de base à prix compétitifs qui répondent à leurs besoins et qui sont essentiels à leur autonomie. Les appareils et les accessoires qui sont couverts par le programme visent à donner plus d'autonomie et de contrôle aux personnes dans leurs activités quotidiennes. Ils peuvent leur permettre d'éviter de vivre dans des établissements de soins coûteux et permettre de demeurer dans un milieu communautaire.

Matériel financé par ces programmes

Le PAAF couvre le coût de plus de 8 000 accessoires ou fournitures dans des catégories suivantes : aides à la mobilité; fournitures pour diabétiques insulo-dépendants; prothèses auditives; appareils d'assistance respiratoire; aides visuelles et aides à la communication.

Le POD couvre l'oxygène et les appareils d'assistance respiratoire tels les concentrateurs, les cylindres, les systèmes d'oxygène liquide et les fournitures connexes telles que les masques et les tubes.

Admissibilité

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Sont admissibles toutes les personnes résidant en Ontario qui ont une carte Santé valide à leur nom et qui ont un handicap physique d'une durée de six mois ou plus. Chaque catégorie d'appareils ou d'accessoires comporte des critères d'admissibilité particuliers.

Programme d'oxygénothérapie à domicile

Sont admissibles toutes les personnes résidant en Ontario qui ont une carte Santé valide à leur nom et qui ont une maladie ou une déficience chronique nécessitant une oxygénothérapie de longue durée.

Aide financière

Le PAAF rembourse jusqu'à 75 pourcent des coûts du matériel tel les fauteuils roulants, les appareils orthopédiques et les appareils d'assistance respiratoire. Pour les autres appareils tels que les prothèses auditives, le programme rembourse un montant préétabli. Dans le cas des fournitures d'ostomie et des aiguilles et des seringues pour les personnes âgées, le PAAF verse directement une subvention annuelle à la personne.

Le Programme d'oxygénothérapie à domicile rembourse 100 pourcent des coûts d'oxygène et du matériel connexe des personnes âgées, des prestataires d'aide sociale et des personnes qui reçoivent des soins à domicile ou qui résident dans un établissement de soins de longue durée.

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
5700, rue Yonge, 7e étage
Toronto ON M2M 4K5
Numéro sans frais :
1 800 268-6021
Téléphone : 416 327-8804
Site Web : www.gov.on.ca/health

2.8 Services ambulanciers

Appeler une ambulance

Pour obtenir des services ambulanciers d'urgence seulement, composez le 911 ou regardez à la rubrique « Numéros d'urgence » dans les premières pages de votre annuaire téléphonique pour trouver le numéro à composer dans votre région.

Tous les résidents et les résidentes de l'Ontario qui doivent se déplacer à l'intérieur de l'Ontario par ambulance pour obtenir des services nécessaires au point de vue médical et qui détiennent une carte Santé de l'Ontario valide doivent payer une partie (quote-part) du coût des services ambulanciers.

Paiement du transport en ambulance

Si vous détenez une carte Santé de l'Ontario valide et si un médecin traitant juge que votre recours à une ambulance est essentiel du point de vue médical, vous n'avez pas à payer les déplacements en ambulance effectués entre des établissements médicaux de l'Ontario (exemple : entre deux hôpitaux), mais vous devrez payer une quote-part de 45 $ dans le cas des déplacements en ambulance entre votre domicile et un hôpital.

Vous êtes exempté de la quote-part si vous êtes bénéficiaire d'aide sociale provinciale, si vous êtes un cliente ou une cliente inscrit(e) d'un programme de soins à domicile ou si vous vivez dans un établissement de soins de santé de l'Ontario.

Si vous ne détenez pas une carte Santé de l'Ontario valide ou si le médecin traitant juge que votre recours à une ambulance n'est pas essentiel au point de vue médical, vous devrez payer 240 $ dans le cas d'une ambulance terrestre et le coût total d'un trajet en ambulance aérienne.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec la

Ligne INFO – Personnes âgées
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
ou visitez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à www.gov.on.ca/health

2.9 Programmes hospitaliers

Les hôpitaux ontariens offrent plusieurs programmes prioritaires susceptibles d'intéresser les personnes âgées.

Remplacement de l'articulation de la hanche et du genou

Cinquante-cinq hôpitaux de l'Ontario remplacent au total environ 20 200 articulations de la hanche et du genou par année dans le but d'améliorer la mobilité et l'autonomie des adultes qui souffrent d'arthrose grave. Les médecins de famille doivent diriger les patients ayant besoin de ce genre de traitement vers des chirurgiens orthopédistes.

Greffes

Huit hôpitaux en Ontario font des greffes d'organes. Une nouvelle loi régissant les dons d'organes et de tissus ainsi que les greffes a été présentée à la fin 2000. Il s'agit de la *Loi sur le réseau Trillium pour le don de vie*. Le Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) a été créé pour planifier, promouvoir, appuyer et coordonner les dons d'organe et de tissus en Ontario.

Pour de plus amples renseignements sur les dons d'organe et de tissus, voir la page 146 du présent texte.

Évaluation gériatrique médicale spécialisée effectuée en milieu hospitalier

Plusieurs hôpitaux de la province offrent des programmes pour malades hospitalisés et pour malades externes et des programmes d'intervention offrant des services médicaux d'évaluation, de traitement et de réadaptation adaptée destinés aux personnes âgées ayant des afflictions médicales complexes ou qui sont à risque de perdre leur autonomie en raison de chutes fréquentes, de confusion inexpliquée, de perte de mobilité ou d'autres facteurs non expliqués. Communiquez avec votre médecin de famille si vous avez besoin de ces services dispensés en milieu hospitalier.

Centres de soins et de traitements destinés aux victimes d'agressions sexuelles

Trente-et-un centres de soins et de traitements destinés aux victimes d'agressions sexuelles, établis dans des hôpitaux offrent, 24 heures sur 24, des soins médicaux d'urgence, établissent des rapports juridiques, offrent des conseils de gestion de crise et dispensent un soutien émotionnel aux adultes victimes d'agressions sexuelles en Ontario. La plupart des hôpitaux offrent aussi des services de traitement de la violence familiale.

Le Réseau ontarien des centres de soins et de traitements destinés aux victimes d'agressions sexuelles a un site Web comportant de l'information sur les agressions sexuelles et la violence familiale et donne la liste des centres de soins et de traitements destinés aux victimes d'agressions sexuelles en Ontario auprès desquels il est possible d'obtenir de l'aide. L'adresse du site Web du réseau est www.satcontario.com. Si vous n'avez pas accès à un ordinateur, communiquez avec votre hôpital qui vous indiquera où se trouve le centre le plus près de vous.

2.10 Programmes de santé mentale

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée finance divers programmes destinés aux personnes âgées souffrant de maladies mentales.

Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la santé mentale

Les Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la

santé mentale, grâce à une approche interdisciplinaire et multidisciplinaire, offrent aux personnes âgées atteintes de maladies mentales graves, à leurs familles et à ceux qui s'occupent d'eux des services d'évaluation, de consultation et d'information. Dans la plupart des cas, les personnes âgées atteintes de maladies mentales ainsi que leurs familles peuvent être dirigées directement vers ces programmes ou elles peuvent y être dirigées par leur médecin de famille. Pour savoir si ce genre de programme existe dans votre région, communiquez avec votre médecin de famille.

Services pour patients hospitalisés et externes dispensés en milieu hospitalier

La plupart des hôpitaux de la province comptent des lits psychiatriques pour offrir des traitements à court terme, aigus, aux personnes atteintes de maladies mentales. Un certain nombre d'hôpitaux psychiatriques provinciaux et d'hôpitaux psychiatriques spécialisés de la province comptent des lits psychogériatriques pour patients hospitalisés, destinés aux personnes âgées atteintes de maladies mentales graves qui doivent être hospitalisées à plus long terme.

Bon nombre d'hôpitaux généraux, d'hôpitaux psychiatriques provinciaux et d'hôpitaux psychiatriques spécialisés offrent des programmes psychiatriques aux patients externes, destinés aux personnes âgées souffrant de maladies mentales dont des programmes de traitement de jour et des cliniques pour patients externes. Ces services sont offerts aux personnes âgées souffrant de maladies mentales, et notamment aux pensionnaires des établissements de soins de longue durée.

Pour avoir accès aux services psychiatriques hospitaliers destinés aux personnes âgées, communiquez avec votre médecin de famille. En cas d'urgence psychiatrique, communiquez avec le service d'urgence hospitalier le plus près de vous ou rendez-y vous.

En outre, certains Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) offrent des services de santé mentale destinés aux personnes âgées. Pour connaître l'emplacement du CASC le plus près de vous, appelez la Ligne INFO – Personnes âgées au 1 888 910-1999. Pour de plus amples renseignements sur les CASC, voir la page 58.

2.11 Défenseur des droits des patients

Chaque hôpital de la province emploie un défenseur des droits des patients impartial dont le rôle est

de répondre aux préoccupations ou aux questions (ne portant pas sur leurs soins primaires) des patients au cours de leur séjour hospitalier. Le défenseur des droits des patients aide les patients à entrer en communication avec le service voulu de l'hôpital auquel il convient de transmettre leurs préoccupations.

Pour obtenir le nom du défenseur des droits des patients de votre hôpital, appelez son central téléphonique au numéro figurant dans les pages blanches de votre annuaire téléphonique.

2.12 Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes

La maladie d'Alzheimer est la démence la plus commune chez les personnes âgées. Il s'agit d'une maladie cérébrale dégénérative mortelle. En Ontario, plus de 100 000 personnes souffrent de cette maladie; 90 pourcent d'entre elles ont plus de 65 ans. Compte tenu de la croissance démographique et du vieillissement de la population de la province, on prévoit une recrudescence de cette maladie et des démences connexes au cours des années à venir.

Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario a établi un partenariat avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée en vue de la mise en œuvre de la *Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes*. La stratégie est un plan d'action en dix points conçu pour mieux répondre aux besoins des personnes qui souffrent de la maladie d'Alzheimer ou d'une autre démence connexe, ainsi qu'aux besoins de leurs soignantes et soignants et de leurs familles.

Pour de plus amples renseignements sur la *Stratégie ontarienne visant la maladie d'Alzheimer et les démences connexes*, visitez le site du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, à www.gov.on.ca/citizenship/seniors, ou appelez la Ligne INFO – Personnes âgées à 1 888 910-1999.

2.13 Stratégie ontarienne de prévention des accidents cérébrovasculaires

Le gouvernement fait preuve de leadership, en faisant face à l'un des plus graves problèmes de santé que peuvent connaître les

Ontariennes et les Ontariens, en réformant les services de traitement d'accidents cérébrovasculaires dans la province.

La Stratégie de prévention des accidents cérébrovasculaires comporte les objectifs suivants :

- appuyer les programmes qui favorisent la santé et le bien-être et contribuent à la prévention des accidents cérébrovasculaires,
- entraîner une diminution des taux de morbidité et de mortalité chez les personnes qui ont de fortes chances de souffrir d'un accident cérébrovasculaire par l'acquisition de nouvelles connaissances et la mise en œuvre de nouvelles thérapies,
- anticiper les besoins futurs d'une population vieillissante qui croît continuellement, et
- offrir des soins aigus ainsi que des services de réadaptation aux victimes d'accidents cérébrovasculaires près de leur lieu de résidence.

Pour de plus amples renseignements sur les accidents cérébrovasculaires, communiquez avec la **Fondation de l'Ontario des maladies du cœur** au 416 489-7100.

2.14 Soins chroniques

Les soins aux malades chroniques sont fournis dans les hôpitaux, aux personnes atteintes de maladie ou d'incapacité de longue durée qui ne peuvent être traités à domicile ou dans des établissements de soins de longue durée. En plus de recevoir des soins médicaux, ces personnes sont logées et nourries et leurs besoins fondamentaux sont comblés.

Quote-part

Une quote-part a été établie pour les patients des hôpitaux ou services de soins aux personnes souffrant de maladies chroniques. Il s'agit de la contribution financière que versent les patients pour leur logement (services) et leurs repas.

Réduction du montant de la quote-part

Il y a deux types de réductions : la réduction totale et la réduction partielle.

La réduction totale s'applique aux patients :

- qui reçoivent des prestations familiales ou de l'assistance générale en bien-être social
- qui ont un revenu mensuel inférieur à un certain niveau établi annuellement

- dont le coût total de l'hospitalisation ou de la quote-part est assumé par une tierce partie (telle que la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, le ministère des Anciens combattants ou tout autre organisme du gouvernement fédéral)

Il est également possible d'obtenir une réduction partielle de la quote-part, celle-ci étant déterminée en fonction du revenu mensuel de la patiente ou du patient et de ses personnes à charge ainsi qu'en fonction du nombre de personnes à charge.

Un membre du personnel hospitalier aidera les patients à remplir les formulaires permettant d'établir l'admissibilité à une réduction de la quote-part.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec la

Ligne INFO – Personnes âgées
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

ou visitez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à www.gov.on.ca/health

2.15 Soins palliatifs

Les soins palliatifs ou les soins dispensés aux malades en phase terminale sont un ensemble de services visant à réconforter la personne mourante et à atténuer ses douleurs.

Les soins palliatifs peuvent comporter les services suivants :

- des soins infirmiers et des soins personnels dispensés à domicile ou au lieu de résidence de la personne mourante,
- des services spécialisés dispensés dans un hôpital, soit dans un service de soins palliatifs ou par l'entremise d'une équipe des soins palliatifs qui s'occupe des patients hospitalisés,
- un soutien social et émotionnel souvent dispensé par des organismes de bénévoles,
- des services spirituels et religieux,
- une aide aux familles dont l'un des membres est décédé.

Les soins palliatifs, y compris la gestion de la douleur et des symptômes, sont dispensés à l'intérieur du système de santé tandis que les familles, les amis et les bénévoles contribuent de façon importante à améliorer la qualité de vie de la personne mourante.

Si vous avez vous-même besoin de soins palliatifs ou si vous connaissez quelqu'un qui en a besoin, veuillez communiquer avec le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) ou discutez avec votre médecin des services offerts dans votre collectivité.

Pour connaître l'emplacement du CASC le plus près de vous, appelez

Ligne INFO – Personnes âgées :
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

ou visitez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à www.gov.on.ca/health et www.healthyontario.com

Pour de plus amples renseignements sur les soins palliatifs, communiquez avec :

« Ontario Palliative Care Association »
194, rue Eagle
Newmarket ON L3Y 1J6
Numéro sans frais :
1 888 379-6666
Téléphone : (905) 954-0938
Télécopieur : (905) 954-0939
Courriel : opca@neptune.on.ca

« Hospice Association of Ontario »
27, rue Carlton, bureau 201
Toronto ON M5B 1L2
Numéro sans frais :
1 800 349-3111
Téléphone : 416 304-1477
Télécopieur : 416 304-1479
Courriel : info@hospice.on.ca
Site Web : www.hospice.on.ca

2.16 Organismes du domaine de la santé

Action cancer Ontario

Action cancer Ontario est le chef de file de la province dans le domaine de l'intégration et de la coordination des services de lutte contre le cancer; c'est le principal conseiller sur les questions liées au cancer du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. L'organisation œuvre notamment dans les domaines suivants : prévention, dépistage, traitement, soutien, recherche, éducation et élaboration de lignes directrices sur les soins de cancérologie. Action cancer Ontario administre les centres régionaux de cancérologie de la province ainsi que le Programme de médicaments nouvellement admissibles, le Programme ontarien de dépistage du cancer du sein, le Programme ontarien de dépistage du

cancer du col de l'utérus, le Réseau ontarien d'étude sur le cancer et l'hérédité ainsi que le Registre des cas de cancer de l'Ontario.

Action cancer Ontario
620, av. University
Toronto ON M5G 2L7
Téléphone : 416 971-9800
Télécopieur : 416 971-6888
Courriel : publicaffairs@cancercare.on.ca
Site Web : www.cancercare.on.ca

« Alzheimer Society of Ontario »

L' « Alzheimer Society of Ontario (ASO) » est un organisme sans but lucratif qui compte 39 sections locales réparties dans tout l'Ontario. Sa mission est d'améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de démences connexes ainsi que celle de leurs soignantes et soignants. Les sections locales offrent des renseignements et des services d'aiguillage, une bibliothèque, l'accès au Registre d'errance Alzheimer, à des groupes de soutien, à du counselling individuel, à de l'information ainsi que de la formation au sujet de la maladie d'Alzheimer et des démences connexes, des stratégies de traitement et de réduction des risques et des liens à divers programmes de soins de relève et de traitement des démences. Pour obtenir le numéro de téléphone de la section de la Société Alzheimer de votre localité, communiquez avec l'« ASO» au 416 967-5900, ou visitez le site Web de l' « Alzheimer Society of Ontario » à www.alzheimer.ca

« Alzheimer Society of Ontario »
1200, rue Bay, bureau 202
Toronto ON M5R 2A5
Téléphone : 416 967-5900
Télécopieur : 416 967-3826
Courriel : staff@alzheimeront.org
Site Web : www.alzheimer.ca

Association canadienne du diabète

L'Association canadienne du diabète, qui compte plus de 150 sections dans tout le pays, joue un rôle de premier plan dans la lutte contre le diabète en offrant une aide à plus de deux millions de Canadiennes et de Canadiens qui sont directement affectés par cette maladie ainsi qu'à ceux qui leur sont chers. La Société œuvre dans le domaine de la recherche, de l'éducation, de la prestation de services et de la défense des droits des patients. Pour communiquer :

Association canadienne du diabète – Division de Toronto

15, rue Toronto, bureau 800
Toronto ON M5C 2E3
Numéro sans frais :
1 800 226-8464
Téléphone : 416 363-3373
Télécopieur : 416 363-3393
Site Web : www.diabetes.ca

Association canadienne pour la santé mentale, Division de l'Ontario

L'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) vise à promouvoir la santé mentale des résidentes et des résidents de l'Ontario et représente la source d'information primaire sur la santé mentale et les maladies mentales. À cette fin, par l'entremise de ses sections locales, l'Association diffuse de l'information auprès des consommateurs, des survivants des maladies mentales, des membres de leurs familles, des décisionnaires, des chefs d'entreprise et des médias.

Association canadienne pour la santé mentale, Division de l'Ontario

180, rue Dundas O., bureau 2301
Toronto ON M5G 1Z8
Numéro sans frais :
1 800 875-6213
Téléphone : 416 977-5580
Télécopieur : 416 977-2264
Courriel : division@ontario.cmha.ca
Site Web : www.ontario.cmha.ca

Association nationale autochtone du diabète

L'Association nationale autochtone du diabète (ANAD) vient en aide aux diabétiques d'origine autochtone en créant des réseaux et en dispensant de l'aide aux particuliers, aux familles et aux collectivités, tout en respectant leurs croyances, leurs traditions et leurs valeurs.

Association nationale autochtone du diabète

174, rue Hargrave
Winnipeg MB R3C 3N2
Téléphone : (204) 927-1220
Télécopieur : (204) 927-1222
Courriel : diabetes@nada.ca
Site Web : www.nada.ca

Conseil ontarien des services de santé pour les femmes

Le Conseil ontarien des services de santé pour les femmes vise à améliorer l'accès des femmes aux soins et aux renseignements de santé dont elles ont besoin. Le Conseil a été

créé en 1998 par le ministère de la Santé de l'Ontario dans le but d'améliorer la santé des femmes tout au long de leur vie. Le Conseil offre plusieurs sources d'information utile pour les consommateurs et notamment une base de données en ligne contenant des renseignements sur les questions de santé liées à la santé des femmes qu'on peut consulter à www.womenshealthcouncil.on.ca ainsi qu'un Inventaire des ressources sur les services de santé et les services communautaires auquel on a accès à www.owhn.on.ca. Les renseignements contenus dans ces bases de données figurent également dans neuf annuaires de ressources régionaux présentés sous forme papier et qui s'intitulent : *In Our Hands: A Guide to Women's Health and Community Services.* Ces annuaires sont publiés par le Conseil pour la santé des femmes de l'Ontario (voir ci-dessous). On peut se les procurer en téléphonant au 1 877 860-4545.

Secrétariat du Conseil pour la santé des femmes de l'Ontario
800, rue Bay, 2e étage
Toronto ON M5S 1Z8
Téléphone : 416 327-8348
Télécopieur : 416 327-3200
Site Web :
www.womenshealthcouncil.on.ca

Fondation canadienne du foie

La Fondation canadienne du foie (FCF) œuvre à réduire l'impact et l'incidence des maladies du foie. Elle appuie la recherche portant sur les causes, le diagnostic, la prévention et le traitement de plus de 100 maladies du foie.

Fondation canadienne du foie
2235, av. Sheppard E., bureau 1500
Toronto ON M2J 5B5
Numéro sans frais :
1 800 563-5483
Téléphone : 416 491-3353
Télécopieur : 416 491-4952
Courriel : clf@liver.ca
Site Web : www.liver.ca

Fondation canadienne du rein

La Fondation canadienne du rein est un organisme bénévole national voué à améliorer la santé et la qualité de vie des personnes atteintes de maladies du rein. Soutenue par le public et soucieuse de répondre aux besoins de ceux auxquels elle vient en aide, la Fondation finance de l'information clinique fondée sur les recherches, fournit des services adaptés aux besoins spéciaux des personnes atteintes de maladie du

rein, réclame pour eux l'accès à des soins de santé de qualité et fait activement la promotion pour les dons d'organes.

La Fondation canadienne du rein
15, promenade Gervais, bureau 700
Toronto ON M3C 1Y8
Numéro sans frais :
1 800 387-4474
Téléphone : 416 445-0373
Télécopieur : 416 445-7440
Courriel :
mhamilton@kidneycob.on.ca
Site Web : www.kidneycob.on.ca

Fondation de l'Ontario des maladies du cœur

La Fondation de l'Ontario des maladies du cœur est un organisme bénévole communautaire ayant pour mission de réduire les risques de décès prématuré et d'incapacité dus aux maladies du cœur en recueillant des fonds pour financer les activités de recherche et de promotion de la santé.

Fondation de l'Ontario des maladies du cœur
1920, rue Yonge, 4e étage
Toronto ON M4S 3E2
Téléphone : 416 489-7111
Télécopieur : 416 489-6885
Site Web : ww2.heartandstroke.ca

Institut national canadien pour les aveugles

L'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) offre des services de réadaptation gratuits aux personnes qui sont aveugles, qui souffrent d'une déficience visuelle et qui sont à la fois sourdes et aveugles dans le but d'accroître leur autonomie.

Institut national canadien pour les aveugles
1929, avenue Bayview
Toronto ON M4G 3E8
Téléphone : 416 486-2500
Télécopieur : 416 480-7677
Site Web : www.cnib.ca

La Marche des dix sous de l'Ontario

La Marche des dix sous de l'Ontario (MDSO) est l'un des plus importants organismes communautaires de réadaptation de l'Ontario. Elle offre un vaste éventail de services dans toute la province dans le but de favoriser l'autonomie et la participation communautaire des personnes handicapées. Parmi les programmes et services qu'elle offre : Services autodirigés d'auxiliaires non médicaux, Services de relève « Befriending® », Services post-polio, y compris le Registre des survivants

de la polio, le Registre des professionnels des soins de la santé, des conférences éducatives, « Conductive Education® » et Services d'accessibilité dont les appareils d'adaptation et la modification des véhicules à moteur.

La Marche des dix sous de l'Ontario, bureau provincial
10, boulevard Overlea
Toronto ON M4H 1A4
Numéro sans frais :
1 800 263-3463
Téléphone : 416 425-3463
Télécopieur : 416 425-1920
Site Web : www.dimes.on.ca

La Société d'arthrite – Division de l'Ontario

La Société d'arthrite est le seul organisme canadien sans but lucratif voué à recueillir des fonds pour la recherche portant sur les causes et la cure de l'arthrite. Depuis 1948, elle a recueilli plus de 100 millions de dollars pour financer des projets de recherche sur l'arthrite dans tout le Canada. En Ontario, la Société d'arthrite met en œuvre un vaste éventail de programmes et de services qui comportent des soins dispensés par des physiothérapeutes et des ergothérapeutes spécialisés dans le traitement de l'arthrite ainsi que des travailleurs sociaux.

La Société d'arthrite – Division de l'Ontario
393, avenue University, bureau 1700
Toronto ON M5G 1E6
Numéro sans frais :
1 800 321-1433
Téléphone : 416 979-7228
Télécopieur : 416 979-8366
Site Web : www.arthritis.ca/ontario

« Ontario AIDS Network »

Le service d'écoute téléphonique offre des services de counselling anonymes et gratuits, de l'information ainsi que des services d'aiguillage vers des organismes communautaires. Il répond en toute confidentialité aux demandes de renseignements provenant de personnes qui s'interrogent sur une vaste gamme de sujets liés à la transmission et au dépistage du VIH/sida, aux maladies transmises sexuellement et aux pratiques sexuelles.

« Ontario AIDS Network »
25, rue Adelaide E., bureau 915
Toronto ON M5C 3A1
Courriel :
info@ontarioaidsnetwork.on.ca
Site Web :
www.ontarioaidsnetwork.on.ca

Service d'écoute téléphonique sur le sida et la santé sexuelle

Numéro sans frais (français) :
1 800 267-SIDA (7432)
Heures d'écoute :
du lundi au vendredi,
de 10 h à 20 h
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 668-AIDS (2437)
Heures d'écoute :
lundi à vendredi, de 9 h à 23 h 30
Samedi et dimanche, de 11 h à 16 h

« Ontario Pharmacists' Association »

La « Ontario Pharmacists' Association (OPA) » est l'association professionnelle à adhésion facultative qui regroupe les pharmaciennes et les pharmaciens de métier et en cours de formation de la province. Elle incite ses membres à offrir des soins de santé de qualité optimale en les encourageant à établir des partenariats, à participer à des activités communes, à innover et à faire preuve de leadership dans le domaine de l'éducation et de la communication. L'« OPA » a, en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario, organisé la tenue dans diverses régions de l'Ontario d'ateliers destinés à informer les personnes âgées sur l'usage sans risque des médicaments.

« Ontario Pharmacists' Association »

23, chemin Lesmill, bureau 301
Don Mills ON M3B 3P6
Téléphone : 416 441-0788
Courriel :
mail@ontpharmacists.on.ca
Site Web : www.opatoday.com

« Ontario Women's Health Network »

Le « Ontario Women's Health Network » est un réseau composé de personnes et d'organismes qui œuvrent à promouvoir la santé des femmes en leur faisant connaître les outils et les ressources en matière de santé et en transmettant leurs préoccupations en matière de santé aux autorités voulues.

« Ontario Women's Health Network »

180, rue Dundas O., bureau 1900
Toronto ON M5G 1Z8
Téléphone : 416 408-4840
Télécopieur : 416 408-2122
Courriel : OWHN@opc.on.ca
Site Web : www.owhn.on.ca

Programmes régionaux de soins gériatriques de l'Ontario

Les Programmes régionaux de soins gériatriques de l'Ontario (PRSG) offrent divers services gériatriques spécialisés qui visent à dépister et à traiter divers aspects fonctionnels, médicaux et psychosociaux des maladies et des incapacités qui affligent les personnes âgées dont les besoins sont multiples et complexes. Les PRSG sont mis en œuvre dans cinq régions, soit celles de Toronto, Kingston, Hamilton, Ottawa et London. Pour de plus amples renseignements sur les évaluations cognitives, la planification des soins et les services aux personnes âgées ou pour connaître l'emplacement d'un bureau régional, visitez le site Web des PRSG à www.rgps.on.ca ou communiquez avec le bureau régional le plus près de vous :

Programmes régionaux de soins gériatriques de l'Ontario
Toronto : 416 480-6026
Kingston : (613) 544-7767
Ottawa : (613) 798-5555, poste 6186
Hamilton : (905) 521-2100, poste 74003
London : (519) 685-4069

Réseau Trillium pour le don de vie

Le Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV) est un organisme relevant du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Créé en février 2001 par la *Loi sur le réseau Trillium pour le don de vie*, le Réseau Trillium pour le don de vie a pour mission de planifier, de promouvoir, de coordonner et d'appuyer les dons d'organes et de tissus dans toute la province ainsi que d'améliorer le système des dons de manière à ce qu'il permette de sauver davantage de vies.

Réseau Trillium pour le don de vie
155, av. University, bureau 1440
Toronto ON M5H 3B7
Numéro sans frais :
1 800 263-2833
Téléphone : 416 363-4001
Télécopieur : 416 363-4002
Courriel : info@giftoflife.on.ca
Site Web : www.giftoflife.on.ca

Société canadienne de la sclérose en plaques, Division de l'Ontario

La Société canadienne de la sclérose en plaques (SCSP) s'efforce d'offrir des services et des programmes visant à améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de la sclérose en plaques. Elle offre notamment de l'information sur le

sujet, un financement et un soutien. Les bénévoles et le personnel de la Société s'emploient à répondre aux besoins des personnes atteintes de la sclérose en plaques ainsi que ceux des membres de leur famille, de leurs soignantes et soignants et des professionnels de la santé.

Société de la sclérose en plaques du Canada, division de l'Ontario
250, rue Bloor E., bureau 1000
Toronto ON M4W 3P9
Numéro sans frais :
1 800 268-7582
Téléphone : 416 922-6065
Télécopieur : 416 922-7538
Courriel : info@mssociety.ca
Site Web : www.mssociety.ca

Société canadienne de l'ouïe

La Société canadienne de l'ouïe (SCO) offre des services visant à favoriser l'autonomie des sourds, des sourds post-linguistiques et des malentendants et vise à prévenir la perte de l'ouïe. La SCO offre un vaste éventail de services dans 27 bureaux répartis dans tout l'Ontario, y compris des services d'audiologie, un programme d'appareils auditifs (fournitures et mises au point), des appareils techniques, des services d'interprètes de l'Ontario, des cours sur les aides auditives, des soins de l'ouïe, du counselling, des services sociaux généraux et des services d'emploi.

Société canadienne de l'ouïe
271, chemin Spadina
Toronto ON M5R 2V3
Numéro sans frais :
1 877 347-3427
Numéro sans frais ATS :
1 877 347-3429
Courriel : info@chs.ca
Site Web : www.chs.ca

Société canadienne du cancer, Division de l'Ontario

La Société canadienne du cancer finance des recherches portant sur tous les types de cancer, offre des renseignements crédibles sur le traitement et la réduction des risques du cancer et fournit de l'aide aux personnes atteintes du cancer. La Société aide les personnes atteintes de cancer en leur fournissant de l'information, un soutien émotionnel et un moyen de transport. Veuillez téléphoner à la Société canadienne du cancer ou visitez son site Web pour avoir accès à ses services ou pour connaître l'emplacement de son bureau le plus près de vous.

Société canadienne du cancer, Division de l'Ontario
1639, rue Yonge
Toronto On M4T 2W6
Numéro sans frais :
1 800 268-8874
Téléphone : 416 488-5400
Télécopieur : 416 488-2872
Site Web : www.ontario.cancer.ca

Société de l'ostéoporose du Canada

La Société de l'ostéoporose du Canada, organisme de bienfaisance enregistré, est le seul organisme national au service des personnes atteintes d'ostéoporose ou qui risquent de développer cette maladie. La Société offre notamment aux victimes de l'ostéoporose et au grand public des publications gratuites, une ligne d'information bilingue sans frais, des programmes éducatifs et un service d'aiguillage vers les groupes d'entraide et les ressources communautaires.

Société de l'ostéoporose du Canada
33, promenade Laird
Toronto ON M4G 3S9
Numéro sans frais (français) :
1 800 977-1778
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 463-6842
Téléphone : 416 696-2663
Télécopieur : 416 696-2673
Courriel : osc@osteoporosis.ca
Site Web : www.osteoporosis.ca

Société Huntington du Canada

La Société Huntington du Canada est un réseau national de bénévoles et professionnels. La Société a pour objectif de trouver de nouveaux traitements qui aboutiront un jour à la découverte d'une cure pour la maladie de Huntington ainsi que d'améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de cette maladie et celle de leurs familles.

Société Huntington du Canada
151, rue Frederick, bureau 400
Kitchener ON N2H 2M2
Numéro sans frais :
1 800 998-7398
Téléphone : (519) 749-7063
Télécopieur : (519) 749-8965
Courriel : info@hsc-ca.org
Site Web : www.hsc-ca.org

Société Parkinson du Canada, Division de l'Ontario

La Division de l'Ontario de la Société Parkinson du Canada œuvre à améliorer le sort des victimes de la maladie de Parkinson et à trouver une cure à cette maladie en offrant des services de soutien, ainsi que des services d'information, de défense des droits et de recherche. La Société diffuse de l'information sur la maladie de Parkinson elle-même, distribue des publications, organise des conférences et peut diriger ceux qui s'adressent à elle à des groupes de soutien et à des services communautaires.

Société Parkinson du Canada, Division de l'Ontario
4211, rue Yonge, bureau 316
Toronto ON M2P 2A9
Numéro sans frais :
1 800 565-3000
Téléphone : 416 227-9700
Télécopieur : 416 227-9600
Courriel :
General.info@parkinson.ca
Site Web : www.parkinson.ca

« The Ontario Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists »

La « Ontario Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists (OSLA) » est une association professionnelle bénévole. L' « OSLA » offre de l'information sur divers troubles de la communication ainsi qu'un service d'aiguillage pour les clients, les familles et les soignantes et les soignants voulant s'adresser à un orthophoniste ou un audiologiste privé.

« The Ontario Association of Speech-Language Pathologists and Audiologists »
410, rue Jarvis
Toronto ON M4Y 2G6
Téléphone : 416 920-3676
Numéro sans frais (service d'aiguillage) : 1 877 740-6009
Service d'aiguillage :
416 920-0361
Courriel : mail@osla.on.ca
Site Web : www.osla.on.ca

« The Ontario Lung Association »

La « Ontario Lung Association » s'intéresse à la prévention et au contrôle de l'asthme ainsi que des maladies pulmonaires chroniques attribuables au tabagisme et se préoccupe de la qualité de l'air compte tenu de son incidence sur la santé pulmonaire. Elle offre notamment un service d'écoute gratuit diffusant des conseils et de l'information sur l'asthme, la bronchite chronique et l'emphysème (BPCO). Elle distribue aussi des documents gratuits ou peu coûteux sur la santé pulmonaire et le renoncement au tabac.

« The Ontario Lung Association »
573, rue King E., bureau 201
Toronto ON M5A 4L3
Numéro sans frais :
1 800 972-2636
Téléphone : 416 864-9911
Télécopieur : 416 864-9916
Courriel : olalung@on.lung.ca
Site Web : www.on.lung.ca

3 Services communautaires de santé

3.1 Services communautaires de santé **56**

3.2 Centres d'accès aux soins communautaires **58**
Services de soutien à domicile 59
Services de relève 60
Programmes de jour pour les adultes 60

3.3 Services communautaires de santé pour les populations autochtones **61**
Centres de soins de santé autochtones 61
Services de soutien communautaires offerts par des organismes autochtones 61
Services de soutien communautaires offerts par les Premières nations 61
Programmes de services aux Autochtones diabétiques 62

3 Services communautaires de santé

3.1 Services communautaires de santé

Les services communautaires, également connus sous le nom d'« aide à domicile », de « soins de santé à domicile », de « soins à domicile » ou de « services itinérants », viennent en aide aux aînés et aux personnes ayant des handicaps physiques pour leur permettre de vivre de manière indépendante et de rester chez eux aussi longtemps que possible. Leur but est de rendre des services de santé à domicile aux personnes handicapées, malades ou ayant des contraintes dues à leur âge et qui, sans ces services, seraient obligées de se rendre ou de rester à l'hôpital.

Il existe de nombreux organismes de services communautaires de soutien en Ontario. Les prestataires de services peuvent être des agences gouvernementales, des municipalités, des foyers pour personnes âgées, des œuvres charitables, des groupes à but non lucratif ou des organismes à but non lucratif. Les services de soutien fournis peuvent varier dans chaque collectivité. Il peut s'agir, entre autres, des services suivants :

Services d'aide à domicile et services communautaire - pour vous aider dans les tâches quotidiennes à la maison :

- aide ménagère et services de ménage
- rondes de sécurité et programmes de contact téléphonique
- systèmes d'intervention en cas d'urgence
- services d'aide et d'intervention
- entretien et réparations ménagères
- popote roulante
- repas-rencontres

Services communautaires – pour vous aider à communiquer avec vos amis ou à découvrir les programmes communautaires :

- service de jour pour adultes
- service de jour pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer
- visites amicales
- transport aux rendez-vous importants
- programme intergénérationnel
- services sociaux et récréatifs

Services de santé – pour vous apporter une aide particulière à domicile quand vous êtes malade, convalescent, handicapé ou si vous

commencez à ressentir les effets du vieillissement :

- service d'aide personnelle;
- services d'auxiliaires;
- soins des pieds;
- service de nuit pour les personnes atteintes de démence ou de la maladie d'Alzheimer;
- soins palliatifs;
- logement avec services de soutien.

Services de relève pour les soignantes et soignants – pour aider vos prestataires de soins, par le biais de :

- services de relève (à domicile);
- soutien et conseils;
- formation, renseignements et éducation;
- services de bénévoles visiteurs pour les foyers.

La Direction des programmes de soins de longue durée du ministère de la Santé et des Soins de longue durée fournit de nombreux services communautaires. Il s'agit de services de visite à domicile de qualité pour les personnes qui, sans ces services, auraient besoin d'aller ou de rester plus longtemps à l'hôpital; ils aident les aînés et les personnes handicapées à vivre de manière indépendante et à rester à leur domicile aussi longtemps que possible. Les services de soins et de soutien à domicile sont disponibles dans votre collectivité par l'intermédiaire des Centres d'accès aux soins communautaires (CASC).

Un gestionnaire de cas des CASC vous recommandera le ou les services les plus appropriés à votre situation en se basant sur une étude détaillée de vos besoins. Certains de ces services peuvent être pris en charge par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, indépendamment de votre situation financière.

Vous pouvez également communiquer directement avec un prestataire de services pour retenir des services supplémentaires, en général à vos frais. Une aide peut être obtenue en fonction de votre situation financière et de votre prestataire de services individuel.

Pour de plus amples renseignements sur les services de santé communautaires dans votre région, parlez avec votre CASC local ou communiquez avec les organismes de prestation de services aux aînés suivants :

« Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors »

L'« Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS) » peut fournir des renseignements sur les établissements de soins de longue durée à but non lucratif, le logement et les services communautaires pour les aînés.

Association ontarienne de soutien communautaire
7050, chemin Weston, bureau 700
Woodbridge ON L4L 8G7
Téléphone : 905 851-8821
Télécopieur : 905 851-0744
Site Web : www.oanhss.org

Association ontarienne de soutien communautaire
L'Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC) est l'organisation-cadre pour plus de 360 organismes locaux de services sociaux et de santé à travers l'Ontario.

Association ontarienne de soutien communautaire
970, avenue Lawrence O., bureau 104
Toronto ON M6A 3B6
Numéro sans frais :
1 800 267-6272
Téléphone : 416 256-3010
Télécopieur : 416 256-3021
Courriel : ocsainfo@ocsa.on.ca
Site Web : www.ocsa.on.ca

« The Care Guide »

« The CareGuide.com » est disponible en ligne et sous forme imprimée *(The Care Guide)*. Répertoire exhaustif de services de logement et de soins pour les aînés, *The Care Guide* est une ressource intéressante pour aider les gens à surmonter les difficultés en matière de logement et de soins adéquats pour eux-mêmes ou pour leurs proches. Ce guide comprend des articles offrant des conseils, des astuces, des outils interactifs d'analyse des besoins ainsi que des répertoires et des liens directs avec des services communautaires de soutien et de soins à domicile, des logements autonomes ou avec services de soutien, des maisons de retraite, des centres de soins de longue durée, des logements avec assistance, des prestataires de soins concernant la maladie d'Alzheimer et des soins palliatifs. À l'origine disponible uniquement en ligne à l'adresse www.TheCareGuide.com, *The Care Guide* est maintenant également disponible gratuitement sous forme d'un guide papier.

« The Care Guide »
Numéro sans frais :
1 800 975-9736
Site Web :
www.TheCareGuide.com

3.2 Centres d'accès aux soins communautaires

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée offre des programmes de soins de longue durée à travers ses 43 Centres d'accès aux soins communautaires (CASC). Les Centres d'accès aux soins

communautaires coordonnent les services pour les aînés, pour les personnes handicapées et les personnes qui ont besoin de services de santé au sein de la communauté pour les aider à vivre de manière indépendante à leur domicile aussi longtemps que possible.

Un gestionnaire de cas des CASC constitue le point d'accès unique à l'information, aux services communautaires de soutien tels que les services à domicile, les services de relève et les programmes de jour pour les adultes ainsi que le placement en centres de soins de longue durée.

Les gestionnaires de cas peuvent déterminer en collaboration avec vous l'admissibilité de vos besoins et s'occuper de l'essentiel :

- soins itinérants et services de soutien à votre domicile;
- services pour les personnes en convalescence après une opération chirurgicale ou une maladie grave;
- services de soutien pour permettre aux personnes ayant un handicap physique de vivre de manière indépendante à leur domicile;
- une variété de services qui aident les personnes âgées fragiles à continuer à vivre de manière indépendante chez elles;
- soins en établissement pour ceux qui ont besoin de services infirmiers permanents pour satisfaire à leurs besoins (voir la page 80 pour de plus amples renseignements sur les établissements de soins de longue durée);
- renseignements et recommandations si vous souhaitez bénéficier de services supplémentaires.

Pour trouver le CASC le plus proche de chez vous, appelez la

Ligne INFO – Personnes âgées
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

Consultez le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à www.gov.on.ca/health et à www.healthyontario.com pour obtenir des renseignements sur les CASC de votre région ou consultez l'annexe 3.

Services de soutien à domicile

Le gestionnaire de cas travaillera avec vous pour déterminer l'admissibilité de votre demande et organiser une variété de services de santé et d'aide personnelle à votre domicile qui peuvent comprendre des soins infirmiers, de la physiothérapie, de l'ergothérapie, de l'orthophonie, des soins palliatifs, des services diététiques, des services sociaux, des services d'aide personnelle tels que le bain ou l'habillement, et des services d'assistance tels que la préparation des repas ou l'alimentation.

Vous pouvez recevoir des services de soutien à domicile si :

- vous êtes résident de l'Ontario et avez une carte Santé de l'Ontario;
- des soins appropriés peuvent être administrés à votre domicile; et
- vos besoins ne peuvent pas être satisfaits par des soins en clinique externe.

S'il est établi que vous n'êtes pas admissible pour un programme ou un service, le personnel du CASC vous aidera à étudier les autres options.

Services de relève

Les services de relève permettent aux personnes soignantes de prendre une pause dans leurs responsabilités exigeantes d'assistance et de soutien d'un parent âgé ou d'un autre membre de la famille. Les soins de relève peuvent être proposés à domicile ou hors du domicile. Communiquez avec votre gestionnaire du CASC pour de plus amples renseignements sur les services de relève.

Programmes de jour pour les adultes

Les programmes de jour pour les adultes offrent des programmes individuels supervisés au sein d'un groupe pour aider les adultes à atteindre et maintenir leur niveau maximum de fonctionnement, afin d'éviter un placement prématuré et inapproprié en établissement. Ils fournissent également des services de relève et des renseignements aux personnes soignantes. Ces services sont composés d'activités sociales, récréatives et physiques planifiées, de repas, de services de transport (le cas échéant), de mesures d'aide personnelle ou de soins auxiliaires et de services de santé mineurs (par ex. contrôle des médicaments).

Certains programmes de jour pour les adultes ont pour mandat de servir spécifiquement les personnes atteintes d'une lésion cérébrale acquise, de la maladie d'Alzheimer et d'autres troubles cognitifs progressifs ou démences, ou les personnes âgées fragiles. D'autres programmes offrent des services complets pour tous les cas ci-dessus. Communiquez avec votre gestionnaire de cas du CASC pour de plus amples renseignements sur les programmes de jour pour les adultes.

3.3 Services communautaires de santé pour les populations autochtones

Les Premières nations, les populations autochtones et les populations métis peuvent accéder à des services de soins de longue durée par l'intermédiaire des Centres d'accès aux soins communautaires (CASC), d'organismes de soutien communautaire comme les Centres de soins de santé autochtones, ou d'organismes autochtones.

Centres de soins de santé autochtones

Les Centres de soins de santé autochtones offrent des soins primaires culturellement adaptés aux familles autochtones à travers la province. Les programmes peuvent inclure les soins prénatals et postnatals, l'alimentation, l'éducation sanitaire, la prévention des maladies, le counselling et les soins traditionnels. Pour obtenir la liste des Centres de soins de santé autochtones, consultez l'annexe 3.

Services de soutien communautaires offerts par des organismes autochtones

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée finance certains organismes et agences autochtones en Ontario qui offrent des services communautaires de soins de longue durée aux populations autochtones qui habitent hors-réserves ainsi qu'aux personnes métis. Les services de soutien sont offerts dans différents sites et lieux à travers la province. Par exemple, l'« Ontario Federation of Indian Friendship Centres » coordonne la mise en œuvre d'une série de services communautaires de soins de longue durée dans ses 26 centres membres situés à travers la province. La « Metis Nation of Ontario » fournit des services de soutien communautaires dans ses 12 sites situés à travers la province.

Services de soutien communautaires offerts par les Premières nations

Les Premières nations administrent et fournissent différents services sociaux et de santé au nom de leurs membres y compris des services communautaires et en établissement de soins de longue durée au sein de leurs collectivités. La diversité et le type de services disponibles varient selon les collectivités.

Certaines collectivités et organisations des Premières nations sont financées directement par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour fournir des services de soins de longue durée à leurs communautés. Bien que les services d'entretien soient les plus fréquents, certaines reçoivent un financement provincial pour fournir des services de soutien communautaires (programmes de repas, visites amicales, rondes de sécurité) et parfois des services de santé professionnels.

Programmes de services aux Autochtones diabétiques

Les collectivités et organisations autochtones offrent une variété de programmes culturellement et linguistiquement adaptés mettant en valeur l'éducation sanitaire, l'intervention précoce et la prévention des complications.

L'Initiative de lutte contre le diabète chez les Autochtones du Sud offre des services itinérants grâce à cinq employés régionaux. Pour connaître le programme le plus proche de chez vous, communiquez avec le bureau de l'**Initiative de lutte contre le diabète chez les Autochtones du Sud** au 905 938-2915.

L'« **Ontario Federation of Indian Friendship Centres (OFIFC)** » offre des services d'éducation sur le diabète à travers les programmes de santé itinérants, de soins de longue durée et de soins prénatals de ses 29 centres membres. Pour savoir où se trouve le centre le plus proche de chez vous, communiquez avec la permanence centrale de l'« OFIFC » au 416 956-7575. Site Web : www.ofifc.org

L'**Association des Métis autochtones de l'Ontario** offre une éducation préventive sur le diabète en partenariat avec le « Dryden Diabetes Education Centre Healing Trails Program ». Le programme est offert à Red Lake, Wabigoon, Thunder Bay, Timmins, Cochrane, Chapleau, Sault Ste. Marie, Wawa, Iron Bridge, Sudbury, Windsor, Bancroft et Renfrew. Pour de plus amples renseignements : 1 888 935-1460. Site Web : www.omaa.org

Les programmes sur le diabète sont offerts par les collectivités des Premières nations à travers l'Ontario :

L'« **Anishinabek Health Commission of the Union of Ontario Indians** » dispense des programmes à 43 Premières nations.
Téléphone : (705) 657-9383
Site Web :
www.anishinabek.ca/health

Le « **Grand Council Treaty #3** » dispense des programmes préventifs et éducatifs à 24 communautés de Premières nations.
Numéro sans frais :
1 800 665-3384
Site Web : www.treaty3.ca

La « **Nishnawbe Aski Nation** » dispense des programmes à 48 Premières nations.
Téléphone : (807) 623-8228
Site Web : www.nan.on.ca

L'« **Association of Iroquois and Allied Indians** » dessert huit collectivités affiliées.
Téléphone : (519) 434-2761
Site Web : www.aiai.on.ca

4 Logement

4.1 Rester chez soi **66**
Aide aux propriétaires 66
Sécurité à la maison 67

4.2 Choix de logement pour les aînés **67**
Types de choix de logement 68
Communautés de retraités ou avec le mode de vie des adultes 68
Logement avec bail à vie 69
Maisons de retraite 69
Location dans une maison de retraite 70
Trousse d'information sur les maisons de soins 71
Services des maisons de retraite 71
Service de réponse aux plaintes et d'information 73
Logement social pour les aînés 74
Coopérative d'habitation 74
Logement avec services de soutien 75

4.3 Relations entre locateurs et locataires **76**
Loi sur la protection des locataires 76
Tribunal du logement de l'Ontario 76
Application des normes des biens-fonds pour les locataires 76

4 Logement

4.1 Rester chez soi

Les besoins en matière de logement évoluent tout au long de la vie. De nombreux aînés continuent de vivre chez eux aujourd'hui avec l'aide de certains services itinérants de santé et de soutien et en installant des aménagements spécifiques à leur domicile. Communiquez avec le gestionnaire de cas de votre Centre d'accès aux soins communautaires local pour vous aider à organiser des services de soins adaptés. Pour de plus amples renseignements, voir les Centres d'accès aux soins communautaires, à la page 58).

Aide aux propriétaires

En tant qu'organisme fédéral responsable de l'habitation, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) aide les Canadiennes et les Canadiens depuis plus de 50 ans à améliorer leur logement et leurs conditions de vie.

Pour les aînés qui souhaitent continuer à vivre de manière indépendante et améliorer la sécurité de leur logement, la SCHL propose les programmes suivants :

- Le *Programme Logements adaptés : aînés autonomes* offre une aide financière aux propriétaires-occupants et aux propriétaires-bailleurs pour leur permettre d'apporter de petites modification à leur logement (par ex., rampes, barres d'appui) afin que les personnes âgées à faible revenu puissent rester plus longtemps chez elles.
- Le *Programme de réparations d'urgence* aide les propriétaires ou les occupants à faible revenu en milieu rural ou dans une région éloignée à effectuer des réparations d'urgence pour rendre leur logement sûr.
- Le *Programme d'aide à la remise en état des logements* offre une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu ou aux propriétaires-bailleurs de logements occupés par des ménages à faible revenu pour leur permettre d'effectuer des réparations pour rendre leur logement conforme aux normes de salubrité et de sécurité ou de modifier leur logement pour le rendre accessible aux personnes ayant un handicap.

Pour de plus amples renseignements sur un programme spécifique et sur les critères d'admissibilité, appelez le 1 800 668-2642 ou visitez le site Web www.cmhc.ca

Sécurité à la maison

La Société canadienne d'hypothèques et de logement fournit également des renseignements sur les questions de sécurité à la maison. Appelez le 1 800 668-2642 pour commander les publications suivantes ou allez sur le site Web www.cmhc.ca et cliquez sur « Consommateur » dans le menu à gauche, puis sur « Aîné » :

Maintenir l'autonomie des aînés par l'adaptation des logements – Guide d'évaluation par les aînés – Utilisez ce guide étape par étape pour examiner votre logement et identifier les aménagements qui vous conviennent.

Maintenir l'autonomie des aînés par l'adaptation des logements – Cette cassette vidéo explique comment vous pouvez aménager votre logement pour effectuer vos activités quotidiennes dans le confort et la sécurité (10,95 $).

Maintenir l'autonomie des aînés : Guide de l'adaptation des logements – Ce livret explique comment travailler avec un ergothérapeute, un architecte d'intérieur et un entrepreneur du bâtiment pour adapter votre logement aux normes de salubrité, de sécurité, de confort et d'indépendance.

La maladie d'Alzheimer chez soi : Comment créer un environnement adapté au malade – Ce livret explique comment adapter un logement pour des personnes ayant la maladie d'Alzheimer.

Gare au crime : Protégez votre résidence contre le vol – Ce livret vous aidera à améliorer la sécurité et la sûreté de votre logement (9,95 $).

En sécurité chez soi – Ce livret décrit les services communautaires qui peuvent vous aider à vous sentir en sécurité chez vous.

4.2 Choix de logement pour les aînés

Si vous trouvez que votre maison ou votre appartement vous demande plus d'efforts que vous ne pouvez en fournir, vous devriez peut-être envisager de déménager. Les aînés qui sont capables de vivre de manière indépendante ont une variété de choix de logements à leur disposition, qui peuvent inclure des services de santé et de soutien (si nécessaire).

Les choix de logements indépendants incluent :

- une vie indépendante (tel que votre propre maison, condominium, appartement ou coopérative d'habitation) avec l'assistance de services communautaires de santé (Pour de plus amples renseignements voir les Services communautaires de santé, à la page 56),

- communautés de retraités ou avec le mode de vie des adultes;
- maisons de retraite;
- logement social pour les aînés;
- logement avec services de soutien.

Une personne âgée qui n'est plus capable de vivre de manière indépendante à son propre domicile, qui nécessite plus de soutien que ce qui est habituellement offert dans un logement avec services de soutien ou qui est à risque dans son logement actuel peut avoir besoin d'être placée dans un établissement de soins de longue durée. Pour de plus amples renseignements, consultez la partie consacrée aux établissements de soins de longue durée, page 80.

Si vous avez des difficultés à déterminer quel choix convient le mieux pour vous-même ou pour un membre de votre famille, un des professionnels ci-dessous peut vous aider :

- une ou un gestionnaire de cas dans votre Centre d'accès aux soins communautaires local (voir page 58 pour de plus amples renseignements sur les Centres d'accès aux soins communautaires)
- une travailleuse ou un travailleur social(e) dans un centre gériatrique ou dans un organisme de conseils à la famille;
- une infirmière ou un infirmier en santé communautaire;
- une travailleuse ou un travailleur social(e) dans un hôpital ou une coordinatrice ou un coordinateur de la planification de la mise en congé de votre hôpital local.

Il peut être utile de vous adresser au centre d'évaluation «TheCareGuide.com » pour trouver le bon logement ou les bons programmes de soins. Pour de plus amples renseignements voir « The Care Guide », page 58.

Types de choix de logement

Cette liste décrit les choix de logements disponibles les plus courants. Il peut en exister d'autres qui ne sont pas répertoriés ici.

Communautés de retraités ou avec le mode de vie des adultes

Les communautés de retraités ou avec le mode de vie des adultes fournissent des résidences de vie autonome pour les retraités ou les semi-retraités dans une communauté vivante de personnes âgées bien portantes. Les résidences peuvent être des pavillons, des maisons en rangée, des petites maisons ou des condominiums offrant les avantages de l'accession à la propriété avec des activités récréatives et communautaires sur place. Les agréments peuvent être par exemple

une sécurité permanente, une interaction sociale avec les pairs ainsi que des activités récréatives et de loisirs. Les types de propriétés dans une communauté avec le mode de vie des adultes peuvent être une simple propriété ou bien un style condominium, un bail foncier ou encore un bail à vie. Votre agent immobilier local peut vous fournir des renseignements sur une communauté de retraités ou quant au mode de vie des adultes dans votre région.

Logement avec bail à vie

Le bail à vie est une forme de tenure immobilière généralement utilisée pour les personnes âgées, qui est semblable dans la forme à un condominium. D'ordinaire, le logement avec bail à vie est exploité par des organismes à but non lucratif ou de bienfaisance. Le droit d'occuper un appartement est accordé à un locataire en échange d'un paiement initial et du paiement de frais d'entretien mensuels.

Le ministère des Affaires municipales et du Logement a entrepris des recherches sur le logement avec bail à vie en Ontario. Si vous envisagez cette option, communiquez avec la **Direction du logement à but lucratif du ministère des Affaires municipales et du Logement,** au 416 585-6289.

Maisons de retraite

Les maisons de retraite sont des entreprises privées qui vendent aux consommateurs diverses combinaisons de logements, de services de soutien et de soins personnels.

Les maisons de retraite sont presque toutes des établissements à but lucratif, et les services de soins et de soutien dans ces établissements ne sont ni financés ni réglementés par le gouvernement provincial. Contrairement aux établissements de soins de longue durée, le gouvernement ne finance pas les maisons de retraite. Vous devrez payer intégralement le coût de votre logement et de vos services de soins. Les tarifs des logements dans les maisons de retraite sont, toutefois, assujettis au contrôle des loyers.

Les résidences de retraite varient beaucoup en termes de soins et de services fournis, d'agréments offerts, de types de logement (des chambres partagées aux appartements spacieux), de répartition du personnel et d'aménagements matériels (allant des maisons transformées aux tours d'habitation). Les prix varient beaucoup selon le type de logement et la variété des services choisis.

Location dans une maison de retraite
Le logement dans une maison de retraite est réglementé uniquement en tant que location dans la *Loi sur la protection des locataires* (LPL). Ce logement est considéré comme une « maison de soins » selon les termes de cette Loi. Les mêmes règles qui s'appliquent à tout type de location s'appliquent également aux locations dans une maison de retraite avec quelques exigences supplémentaires. La LPL traite des questions de location à usage d'habitation mais ne traite pas des normes de soins. La LPL contient certaines règles spécifiques sur les maisons de retraite, en complément de la protection contre les évictions injustes, les augmentations de loyer et le mauvais entretien. Pour de plus amples renseignements sur la LPL, voir la page 76.

Toutes les maisons de retraite doivent fournir aux locataires une entente de location précisant :

- le montant du loyer, à l'exception des coûts pour les services et les repas ainsi que la date de paiement du loyer (en général mensuel ou hebdomadaire);
- une liste de tous les services de soins et repas pour lesquels vous devez payer, le cas échéant, ainsi que le coût de chacun d'entre eux;
- la durée de validité du contrat ainsi qu'une déclaration stipulant que vous avez le droit de discuter du contrat avec quelqu'un avant de le signer et que vous pouvez l'annuler dans les cinq jours suivant la signature.

L'entente de location peut aussi inclure d'autres contrats entre vous et votre locateur qui sont autorisés par la *Loi sur la protection des locataires*. Les pensionnaires peuvent quitter la maison de retraite à condition qu'ils en avertissent par écrit la maison de retraite 30 jours avant la date du départ. Aucun bail à long terme n'est nécessaire.

En complément du logement, les maisons de retraite peuvent fournir une large variété de services de soins et de soutien. Les soins proposés dans ces établissements ne sont ni financés ni réglementés par le gouvernement provincial. Toutefois, en plus de la *Loi sur la protection des locataires* décrite ci-dessus, la province réglemente d'autres aspects des maisons de retraite de la même manière qu'elle réglemente les autres établissements qui fournissent des logements et de la nourriture. Par exemple, le code de prévention des incendies et la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* (LPPS) s'appliquent aux maisons de retraite de la même manière qu'ils s'appliquent aux restaurants, aux hôtels, aux maisons pour les personnes âgées et aux maisons de soins infirmiers.

Selon les termes de la LPPS, les bureaux de santé publique (médecins hygiénistes) font appliquer les Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires. Ces

normes s'appliquent dans une large variété d'établissements, dont les maisons de retraite, et sont applicables indépendamment du fait qu'une municipalité locale ait ou non voté un quelconque règlement relatif aux soins dans les maisons de retraite. Ces lignes directrices s'appliquent uniquement à la préparation saine des repas, à l'hygiène et à la qualité de l'eau dans les maisons de retraite, mais pas aux soins. Les municipalités sont libres de voter des règlements concernant les soins dans les maisons de retraite locales et un petit nombre de municipalités l'a déjà fait.

Trousse d'information sur les maisons de soins

Toutes les maisons de retraite doivent vous fournir une trousse d'information avant la signature de l'entente de location. Il est conseillé de lire avec attention cette trousse d'information, car elle contient des informations importantes sur les services et le personnel dans la maison de retraite. La trousse doit contenir :

- une liste des différents types de logements disponibles et des variantes de services de soins et de repas inclus dans les charges;
- les prix des différents types de logement et des variantes de services de soins et de repas;
- les niveaux minimums de personnel et les compétences du personnel;
- une description du système d'intervention en cas d'urgence, s'il existe, ou une déclaration faisant état de l'absence d'un système d'intervention en cas d'urgence;
- les liste et prix des services supplémentaires et des repas disponibles auprès du locateur selon la formule du paiement par l'usager; et
- les procédures internes, si elles existent, pour traiter les plaintes, y compris une déclaration établissant si les locataires disposent d'un droit d'appel d'une décision initiale, ou une déclaration faisant état de l'absence de procédure interne pour traiter les plaintes.

Services des maisons de retraite

La plupart des maisons de retraite proposent un logement, des repas, des programmes sociaux ou récréatifs, une supervision permanente, des services de laverie et de ménage et un certain niveau de services de soins et de soutien tels qu'une assistance dans les activités de la vie quotidienne ou une assistance à la médication. Des services infirmiers ou de soins personnels additionnels peuvent être disponibles moyennant un coût supplémentaire. Les locataires peuvent aussi être admissibles à des services financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée à travers les Centres d'accès aux soins communau-

taires (voir page 58) (par ex., des visites d'infirmières ou d'infirmiers ou de thérapeutes).

Généralement, les maisons de retraite offrent un ensemble de logement et de services. Une étude réalisée en 2001 a montré que le loyer moyen d'un logement privé en Ontario était de 2 005 $ par mois, mais que certains loyers pouvaient dépasser 5 000 $ par mois. Les logements semi-privés ont un loyer moyen de 1 373 $ par mois. Les maisons de retraite peuvent vous offrir la flexibilité de souscrire ou de ne pas souscrire à certains services spécifiques et vous pouvez acheter des services et des aides qui ne sont pas inclus dans votre offre de base.

Tout le monde peut s'inscrire dans une maison de retraite; vous n'avez pas besoin de fournir des preuves médicales que vous avez besoin de soins lors de votre inscription. La maison, toutefois, peut analyser vos besoins pour s'assurer que vous n'avez pas besoin de plus d'aide qu'elle ne pourrait vous en fournir.

Pour de plus amples renseignements sur les maisons de retraite dans votre collectivité, consultez les ressources suivantes :

« Ontario Residential Care Association »

L'« Ontario Residential Care Association (ORCA) » est une organisation bénévole à but non lucratif qui définit des normes et inspecte les maisons de retraite en Ontario. Toutes les maisons membres de l'« ORCA » doivent respecter les normes de l'ORCA pour conserver leur statut de membre. L'« ORCA » propose aussi un répertoire de ses maisons de retraite accréditées. Appelez l'« ORCA » pour obtenir une copie gratuite de ce répertoire.

« Ontario Residential Care Association »

2155, boulevard Leanne, bureau 118
Mississauga ON L5K 2K8
Numéro sans frais :
1 800 361-7254
Téléphone : 905 403-0500
Télécopieur : 905 403-0502
Courriel : info@orca-homes.com
Site Web : www.orca-homes.com

« Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors »

L'« Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS) » peut fournir des renseignements sur les établissements de soins de longue durée, les logements et les services communautaires à but non lucratif pour les aînés.

« Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors »
7050, chemin Weston, bureau 700
Woodbridge ON L4L 8G7
Téléphone : 905 851-8821
Télécopieur : 905 851-0744
Site Web : www.oanhss.org

Votre CASC local peut aussi vous être utile en vous fournissant une liste des maisons de retraite disponibles dans votre communauté.

Service de réponse aux plaintes et d'information

N'importe qui en Ontario, y compris les aînés, leur famille et les résidents de maisons de retraite, peuvent appeler le numéro sans frais du service de réponse aux plaintes et d'information pour obtenir de l'aide en matière de résolution des plaintes concernant une maison de retraite ou pour obtenir des informations sur les services et les choix disponibles. Le service est financé par l'« ORCA » et s'applique à toutes les résidences de retraite de la province, en plus des maisons de retraite membres de l'« ORCA ».

Le numéro sans frais fonctionne cinq jours par semaine, de 9 h à 17 h, et avec un répondeur les soirs et les fins de semaine.

Les appelants peuvent obtenir de l'aide sur les points suivants :

- comprendre les différences entre une maison de retraite, une maison de soins infirmiers, un foyer pour personnes âgées et les autres types de logement disponibles pour les aînés;
- comment trouver la meilleure option;
- ce que vous pouvez attendre d'une résidence de retraite;
- quels choix sont disponibles dans votre collectivité;
- les services et niveaux de soins fournis dans les différents établissements;
- des renseignements sur les règlements locaux et provinciaux régissant les maisons de retraite;
- résolution des problèmes auxquels vous pouvez faire face dans une maison de retraite de l'Ontario.

Pour de plus amples renseignements sur le

Service de réponse aux plaintes et d'information
Numéro sans frais :
1 800 361-7254
Site Web : www.orca-homes.com

Votre CASC local peut aussi vous être utile en vous fournissant une liste des maisons de retraite disponibles dans votre collectivité.

Logement social pour les aînés

Le logement social est un logement à un coût abordable disponible pour les aînés, ainsi que pour les familles et les personnes seules ayant un revenu faible ou modeste. Les propriétaires de ce type de logement peuvent être des locateurs privés ayant des logements avec supplément au loyer, des municipalités possédant des logements publics ou des sociétés à but non lucratif ou des coopératives qui possèdent des ensembles de logement. Ils reçoivent une subvention de la municipalité ou une subvention à frais partagés du gouvernement fédéral pour offrir des logements avec un loyer indexé sur le revenu (logement à LIR).

Les administrations municipales sont désormais responsables du financement et de l'administration de tous les logements sociaux. Cette responsabilité incombe aux gestionnaires de services municipaux regroupés. Il y a 47 gestionnaires de services municipaux regroupés à travers la province.

Communiquez avec votre bureau municipal pour découvrir comment vous pouvez faire une demande de logement social dans votre collectivité. Voir l'annexe 3 pour obtenir une liste des centres d'accès coordonné – logement social à travers l'Ontario à la page 257.

Coopérative d'habitation

Une coopérative d'habitation est une association légale formée dans le but de fournir des logements à ses membres d'une façon suivie. Une coopérative est différente des autres types d'associations de logement par la structure de son capital social et par son engagement à suivre une formule coopérative.

De nombreuses coopératives d'habitation ont leur numéro de téléphone dans les pages jaunes de l'annuaire téléphonique. Les agences de logement locales, les centres d'information ou les fédérations d'habitation coopérative peuvent vous donner les noms des coopératives présentes dans votre région. Dans de nombreux centres ontariens, vous pouvez aussi trouver des informations sur les coopératives d'habitation par l'intermédiaire des centres d'accès coordonné, qui relèvent de l'administration municipale (voir l'annexe 3).

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le

Bureau de la région de l'Ontario de la Fédération de l'habitation coopérative du Canada à l'adresse suivante :

2, rue Berkeley, bureau 207
Toronto ON M5A 4J5
Numéro sans frais :
1 800 268-2537
Téléphone : 416 366-1711
Télécopieur : 416 366-3876
Courriel : info@chfc.ca
Site Web : www.chfc.ca

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) administre huit projets de coopérative d'habitation pour les aînés en Ontario. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le bureau local de la SCHL ou appelez le 1 800 668-2642. Ou visitez le site Web à : www.cmhc.ca

Logement avec services de soutien

Les programmes de logement avec services de soutien proposent des services de soutien personnels sur place aux personnes âgées vivant en tant que propriétaires dans des édifices résidentiels spécifiques tels que les édifices pour les personnes âgées. Les programmes de logement avec services de soutien sont conçus pour aider les personnes à vivre de manière indépendante dans leur propre appartement. Les services comprennent une aide personnelle et des services auxiliaires, des services de ménage essentiels et un personnel disponible en permanence pour administrer les soins réguliers planifiés et les soins d'urgence.

La plupart des programmes de logement avec services de soutien sont administrés par des organismes à but non lucratif et la prestation de services de soutien est financée par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Par conséquent, il est possible que l'aide personnelle ou les services auxiliaires et de ménage essentiels soient gratuits. Toutefois, les locataires doivent payer leur loyer, leur nourriture et leurs vêtements. Pour la partie du service relative au logement, il existe en général une relation locataire-locateur dans laquelle le locataire est tenu de payer le loyer basé sur ses revenus ainsi que les autres coûts habituels de la vie dans la communauté.

Le logement avec services de soutien peut être offert dans un immeuble d'appartements, un condominium ou des ensembles de logements de petite et grande envergure. Pour de plus amples renseignements sur ce type de logement dans votre collectivité, communiquez avec votre Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) ou avec les organismes de prestataires de services pour les personnes âgées suivants :

« Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS) »
7050, chemin Weston, bureau 700
Woodbridge ON L4L 8G7
Téléphone : 905 851-8821
Télécopieur : 905 851-0744
Site Web : www.oanhss.org

Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC)
970, avenue Lawrence O.,
bureau 104
Toronto ON M6A 3B6
Numéro sans frais :
1 800 267-6272
Téléphone : 416 256-3010
Télécopieur : 416 256-3021
Courriel : ocsainfo@ocsa.on.ca
Site Web : www.ocsa.on.ca

4.3 Relations entre locateurs et locataires

Loi sur la protection des locataires

La Loi sur la protection des locataires réglemente les relations entre locateurs et locataires à travers l'Ontario. Elle protège les locataires d'habitation contre les évictions injustes, les augmentations de loyer et le mauvais entretien et contient des règles strictes contre le harcèlement.

Tribunal du logement de l'Ontario

Le Tribunal du logement de l'Ontario est une agence indépendante responsable de la résolution des différends entre locateurs et locataires à travers la médiation et l'arbitrage.

Le Tribunal traite toutes les demandes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des locataires* et émet des ordonnances pour résoudre les différends entre locateurs et locataires. Il fournit également des informations aux locateurs et aux locataires sur leurs droits et obligations aux termes de la Loi.

Les locataires doivent savoir que si leur locateur leur présente un formulaire d'éviction, selon les termes de la *Loi sur la protection des locataires*, ils n'ont que cinq jours pour déposer leur plainte.

Des informations pour les locateurs et les locataires sont distribuées par le Tribunal à travers un réseau de 17 bureaux locaux, un service téléphonique de renseignements accessible par un numéro sans frais au 1 888 332-3234, et le site Web www.orht.gov.on.ca

Application des normes des biens-fonds pour les locataires

La *Loi sur la protection des locataires* exige des locateurs qu'ils maintiennent leurs édifices et leurs logements loués dans un bon état de réparation et qu'ils s'assurent que les normes de salubrité, de sécurité et d'entretien sont respectées. Si un locateur ne respecte pas les normes d'entretien, un locataire peut déposer une demande auprès du Tribunal du

logement de l'Ontario pour qu'il émette soit une ordonnance qui accorde une réduction du loyer et autorise des réparations et la prise en charge des coûts par le locateur, soit une ordonnance qui exige du locateur qu'il effectue les réparations dans un certain délai.

La *Loi sur la protection des locataires* a également élargi les pouvoirs des municipalités pour appliquer les normes d'entretien et renforcé les amendes contre les locateurs qui persévèrent dans le non-respect des normes. Les locataires ayant des doutes sur la qualité de l'entretien de leur logement ou ensemble domiciliaire doivent communiquer avec leur bureau municipal des normes des biens-fonds et demander qu'une inspection soit effectuée. Vous trouverez le numéro de téléphone de votre bureau local des normes des biens-fonds dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique sous la rubrique « Application des règlements ».

Les locataires vivant dans des régions sans normes des biens-fonds municipales peuvent communiquer avec l'Unité de l'entretien et des normes du ministère des Affaires municipales et du Logement au 1 800 387-4451. Si un inspecteur estime que des réparations sont nécessaires, un ordre de travaux sera établi, décrivant les réparations que le locateur est tenu d'effectuer.

5 Établissements de soins

5.1 Établissements de soins de longue durée 80

Admissibilité et accès aux établissements de soins de longue durée 81

Tarif d'hébergement 81

Services offerts dans les établissements de soins de longue durée 82

Brefs séjours/Services de relève 83

Déclaration des droits des pensionnaires 83

Plaintes 84

Conseils des pensionnaires 85

Listes d'attente 85

Possibilités de transfert 85

Établissements de soins de longue durée situés dans des collectivités des Premières nations 86

5.2 Soins aux personnes atteintes de maladies chroniques 86

5 Établissements de soins

5.1 Établissements de soins de longue durée

Les établissements de soins de longue durée s'occupent des personnes qui ne sont plus en mesure de vivre par elles-mêmes chez elles malgré tous les services de soutien communautaires offerts en Ontario. Les établissements de soins de longue durée accueillent les personnes qui ont besoin de services infirmiers sur place 24 heures sur 24, d'aide quotidienne pour les soins personnels ou qui sont susceptibles de se blesser si elles demeurent chez elles.

Les établissements de soins de longue durée sont financés et réglementés par le gouvernement provincial. On les désigne parfois par leurs anciens noms : maisons de soins infirmiers, foyers municipaux pour personnes âgées et foyers de bienfaisance pour personnes âgées.

- Les maisons de soins infirmiers sont réglementées par le gouvernement provincial et sont assujetties aux dispositions de la *Loi sur les maisons de soins infirmiers*. Elles peuvent être exploitées par des entreprises sans but lucratif ou à but lucratif, et notamment par des entrepreneurs qui ne possèdent qu'une seule maison de soins infirmiers ou qui en possèdent plusieurs. Environ 90 pour cent des maisons de soins infirmiers sont administrées par des entreprises à but lucratif.
- Tous les foyers municipaux pour personnes âgées sont sans but lucratif. En vertu de la *Loi sur les foyers pour personnes âgées et les maisons de repos*, toutes les municipalités sont tenues de compter un foyer municipal pour personnes âgées. Les grandes municipalités en comptent parfois plus d'un.
- Les foyers de bienfaisance pour personnes âgées sont exploités par des entreprises sans but lucratif aux termes de la *Loi sur les établissements de bienfaisance*. Tous les établissements de soins de longue durée sont assujettis aux mêmes normes provinciales en ce qui touche les soins et les services ainsi que les frais exigés des personnes âgées.

Admissibilité et accès aux établissements de soins de longue durée

Le gestionnaire de cas du Centre d'accès aux soins communautaires détermine si une personne est admissible à demeurer dans un établissement de soins de longue durée. Le CASC établit également les critères de priorité pour les admissions et gère la liste d'attente pour les places vacantes dans les établissements de soins.

De façon générale, les personnes qui demandent à être admises dans un établissement de soins de longue durée doivent être âgées de 18 ans ou plus, posséder une carte Santé de l'Ontario valide et exiger des soins infirmiers sur place 24 heures sur 24. En outre, elles doivent avoir besoin d'aide pour les activités de la vie quotidienne et doivent être surveillées pendant la journée pour assurer leur sécurité ou leur bien-être.

Pour qu'une personne soit admissible à vivre dans un établissement de soins de longue durée, il faut qu'elle puisse prouver que c'est ce genre d'établissement qui peut le mieux répondre à ses besoins et qu'il serait impossible à cette personne de vivre où que ce soit d'autre malgré les autres services communautaires publics qui sont offerts ou malgré la présence à ses côtés de soignantes ou de soignants, d'auxiliaires ou de compagnes ou compagnons. Si la personne ne répond pas aux critères d'admissibilité à un établissement de soins de longue durée, le gestionnaire de cas peut lui fournir des renseignements sur les options qui s'offrent à elle.

Vous devez d'abord vous adresser à votre CASC local pour obtenir des précisions sur les critères d'admissibilité à un établissement de soins de longue durée et sur la façon de présenter une demande d'admission. Le personnel du CASC vous exposera les options qui s'offrent à vous et vous aidera au besoin à trouver une place dans un établissement de soins de longue durée. Pour de plus amples renseignements sur les CASC et pour connaître l'emplacement du CASC le plus près de vous, voir la page 58.

Vous pouvez également consulter la liste des établissements de soins de longue durée situés dans votre collectivité en visitant le site Web du « Projet de réaménagement des soins de longue durée » du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à http://www.2ontario.com/moh/health_picklist.asp et www.healthyontario.com.

Tarif d'hébergement

Le gouvernement de l'Ontario prend en charge tous les services infirmiers et les soins personnels dispensés aux

personnes vivant dans les établissements de soins de longue durée. Les pensionnaires de ces établissements prennent en charge leurs frais d'hébergement (en fonction d'une évaluation de leurs besoins souvent fondée sur leur revenu). Le tarif d'hébergement maximal qui peut être demandé à une ou un pensionnaire est établi par la province par voie réglementaire. Les tarifs d'hébergement sont habituellement fixés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée le 1er juillet de chaque année.

Les personnes ne pouvant pas payer en entier le tarif d'hébergement de base (autrefois appelé le tarif de salle commune) peuvent présenter une demande de réduction de tarif au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Les personnes qui occupent une chambre à supplément (chambre à deux lits et chambre à un lit) doivent payer le tarif de base en entier auquel s'ajoute un supplément. Les personnes qui occupent une chambre à supplément ne peuvent pas obtenir de réduction de tarif.

Les pensionnaires des établissements de soins de longue durée peuvent décider d'acheter d'autres services que ceux que l'établissement est tenu de fournir (par exemple, télévision par câble, téléphone personnel et service de coiffeur/barbier). Les pensionnaires qui décident d'acheter ces services doivent donner leur accord au préalable. Un établissement ne peut pas faire payer ce genre de service à une ou un pensionnaire sans d'abord avoir obtenu son consentement par écrit.

Services offerts dans les établissements de soins de longue durée

Les établissements de soins de longue durée dispensent des services de santé aux personnes qui ne peuvent plus vivre de façon autonome chez elles et qui ont besoin de soins infirmiers ou de soins personnels 24 heures sur 24. Ces établissements sont aménagés de façon à ressembler à un foyer normal et de manière à ce que chaque pensionnaire se sente en sécurité et à son aise. Les soins adéquats sont dispensés à tous les pensionnaires de ces établissements qu'ils occupent une chambre à un lit, une chambre à deux lits ou une salle commune. Tous les établissements de soins de longue durée offrent sur place les soins infirmiers voulus ainsi que des activités sociales et des activités de vie saine.

Les fonds accordés aux établissements de soins de longue durée visent spécifiquement à leur permettre d'offrir des soins infirmiers et des soins personnels et d'améliorer la qualité de vie et l'autonomie de leurs pensionnaires en leur offrant des activités

récréatives, des services de traitement, du counselling, une aide spirituelle ainsi que d'autres programmes. Les établissements de soins de longue durée emploient des infirmières et des infirmiers autorisés, des infirmières praticiennes et des infirmiers praticiens autorisés, des auxiliaires personnels, des animateurs ainsi que du personnel d'entretien. Tous les repas des pensionnaires des établissements de soins de longue durée leur sont fournis. Ces repas peuvent aussi être adaptés à leurs besoins. Tous les établissements de soins de longue durée doivent compter parmi leur personnel une diététicienne ou un diététicien.

Brefs séjours/Services de relève

Certains établissements de soins de longue durée peuvent offrir des programmes de brefs séjours destinés aux personnes qui ont besoin de soins de relève ou de soutien. Un lit pour un bref séjour peut être occupé par une personne qui doit être admise pour effectuer un séjour de courte durée dans un établissement en raison d'un problème de santé temporaire. Les programmes de brefs séjours s'adressent aussi aux personnes qui peuvent avoir besoin de demeurer pendant un peu de temps dans un établissement de soins de longue durée ou dont le soignant ou la soignante a besoin de se reposer pendant une courte période. Toutes les personnes qui occupent des lits réservés aux brefs séjours sont censées retourner chez elles au bout d'une période donnée.

Déclaration des droits des pensionnaires

Les trois lois régissant les établissements de soins de longue durée (*Loi sur les maisons de soins infirmiers, Loi sur les foyers pour personnes âgées* et *Loi sur les établissements de bienfaisance*) comportent une *Déclaration des droits des pensionnaires*. La *Déclaration des droits des pensionnaires* précise les droits et les responsabilités des pensionnaires ainsi que les responsabilités de l'établissement de soins. L'établissement de soins doit notamment respecter, promouvoir et appuyer les droits des pensionnaires ainsi que leur autonomie et leur participation au processus décisionnel. Chaque pensionnaire a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de sa dignité et de son individualité, sans subir de mauvais traitements d'ordre mental ou physique. L'établissement de soins doit aussi permettre la création par les pensionnaires d'un conseil des pensionnaires et doit appuyer cette initiative. (Pour de plus amples renseignements, voir les conseils des pensionnaires à la page 85).

Les établissements de soins de longue durée sont tenus d'afficher dans des endroits situés dans l'établissement qui sont facilement accessibles aux pensionnaires ou à leurs représentants la *Déclaration des droits des pensionnaires* en français et en anglais et en version imprimée en gros caractères. Au moment de son admission à l'établissement, la ou le pensionnaire ou sa ou son représentant(e) reçoit un exemplaire de la *Déclaration des droits des pensionnaires* ainsi que les renseignements voulus sur la façon d'obtenir de l'information, de signaler ses préoccupations, de présenter des plaintes ou de recommander des changements au fonctionnement et aux services de l'établissement (sans crainte de faire l'objet de mesures de contrainte, d'ingérence, de coercition, de discrimination ou de représailles). Les établissements de soins de longue durée sont censés élaborer des politiques sur la façon de promouvoir les droits des pensionnaires, qui définissent ce que constituent les mauvais traitements et qui expliquent comment prévenir les mauvais traitements ainsi que les mesures qui seront prises à l'encontre des personnes qui en maltraitent d'autres. Lorsqu'un cas de ce genre est confirmé, l'établissement de soins de longue durée doit offrir l'aide nécessaire à la ou au pensionnaire victime de mauvais traitements ainsi qu'à la personne qui l'a maltraité(e).

Plaintes

Même si vous avez participé au choix de votre nouveau lieu de résidence, vous pouvez vous attendre à ce que vous mettiez un certain temps à vous adapter et à ce que vous ayez à faire certains compromis. Si un problème se pose, il vaut mieux que vous ou votre famille ou mandataire spécial cherchiez à le résoudre avant qu'il ne s'aggrave. Faites toujours part de votre préoccupation en premier à la personne dont relève le service visé par votre plainte. Adressez-vous par la suite à l'administrateur de l'établissement si le problème n'est pas réglé à votre satisfaction ou si vous avez d'autres préoccupations à lui transmettre.

Si vous vivez dans un établissement de soins de longue durée et que vous ne parvenez pas à vous entendre avec le personnel administratif sur la façon de régler le problème à l'origine de votre plainte, vous pouvez transmettre cette plainte au bureau local du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Le ministère compte des employés dont le rôle est de surveiller le fonctionnement des établissements de soins de longue durée et de faire enquête sur les plaintes présentées par les pensionnaires de ces établissements. Pour obtenir le numéro de téléphone du bureau local du ministère, appelez la Ligne INFO – Personnes âgées au 1 888 910-1999.

Conseils des pensionnaires

Les établissements de soins de longue durée sont tenus (lorsque leurs pensionnaires le demandent) de créer des conseils ou des comités de pensionnaires. Chaque pensionnaire a l'occasion de siéger à ces conseils ou comités et d'exercer ainsi une influence sur la qualité de vie des personnes qui vivent dans cet établissement. La création des comités ou des conseils de pensionnaires vise à encourager les pensionnaires à faire part de leurs idées, de leurs suggestions et de leurs préoccupations sur tous les aspects du fonctionnement des établissements de soins de longue durée, et ce dans le but de favoriser l'établissement de bonnes relations entre les pensionnaires, les employés et les bénévoles.

Pour de plus amples renseignements sur les conseils de pensionnaires, communiquez avec :

« Ontario Association of Residents' Councils »
351, rue Christie
Toronto ON M6G 3C3
Téléphone : 416 535-3718
Courriel: oarc@idirect.com

Listes d'attente

Les centres d'accès aux soins communautaires (CASC) gèrent les admissions dans les établissements de soins de longue durée. Ils établissent notamment les priorités en matière d'admission et gèrent les listes d'attente pour les places qui se libèrent dans les établissements de soins de longue durée.

L'admission aux établissements de soins de longue durée se fait en fonction des besoins de chacun. Si vous voulez être admis(e) dans un établissement de soins de longue durée, communiquez avec le CASC de votre région pour demander de l'aide. Pour connaître le CASC le plus près de vous, consultez l'annexe 3.

Possibilités de transfert

Si vous êtes admis(e) dans un établissement qui ne correspond pas à vos attentes ou à vos préférences, vous souhaiterez peut-être un transfert vers un autre établissement. Vous avez le droit de présenter une demande de transfert vers un autre établissement de soins de longue durée. Pour discuter de la possibilité d'un transfert, communiquez avec le CSAC de votre région (voir l'annexe 3).

Établissements de soins de longue durée situés dans des collectivités des Premières nations

Il existe trois établissements de soins de longue durée dans les collectivités des Premières nations :

« Wikwemikong Nursing Home »
2281 Wikwemikong Way
C.P. 114
Wikwemikong ON P0P 2J0
Téléphone : (705) 859-3107

« Iroquois Lodge Nursing Home »
Chiefswood Rd.
C.P. 309
Ohsweken ON N0A 1M0
Téléphone : (519) 445-2224

« Tsi Ion Kwa Nonh So: Te »
Cornwall Island, I.R.
RR nº 3
Cornwall ON K6H 5R7
Téléphone : (613) 932-1409

5.2 Soins aux personnes atteintes de maladies chroniques

Les soins chroniques sont dispensés dans les hôpitaux aux personnes qui ne peuvent plus être traitées à la maison ou dans des établissements de soins de longue durée. Les patientes et les patients peuvent avoir besoin de consulter immédiatement un médecin parce que leur état de santé s'est détérioré, parce qu'ils doivent être traités pour une maladie dégénérative comme la maladie d'Alzheimer ou parce qu'ils ont besoin de soins spécialisés comme les soins palliatifs ou d'être alimentés par sonde. Les personnes qui ont besoin de soins chroniques doivent payer une quote-part établie par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Cette quote-part est établie un peu de la même façon que pour les établissements de soins de longue durée. (Pour de plus amples renseignements, voir les soins chroniques et la quote-part à payer, à la page 42).

Pour de plus amples renseignements sur la façon d'avoir accès aux soins chroniques, consultez votre médecin ou un gestionnaire de cas dans un CASC (pour connaître le CASC le plus près de chez vous, consultez l'annexe 3).

6 Finances

6.1 Sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada **90**
Renseignements généraux et adresses 90
Sécurité de la vieillesse 90
Sécurité de la vieillesse de base 90
Supplément de revenu destiné aux personnes âgées 91
Supplément de revenu garanti 91
Allocation et allocation au survivant 91
Régime de pensions du Canada 92
Pension de retraite 93
Prestations d'invalidité 94
Prestations de survivant 94
Partage de la pension 94
Clause d'exclusion pour élever des enfants 95
Partage des crédits 95
Renseignements à l'intention des partenaires de fait 95
Dépôt direct 96
Accords internationaux de sécurité sociale 96
Rentes sur l'État 97

6.2 Régime de revenu annuel garanti **98**
Admissibilité 98
Fonctionnement du programme 98
Méthode de versement des prestations du RRAG 99
Montant des prestations du RRAG 99

6.3 Régimes de retraite privé, économies et planification de la retraite **100**
Association canadienne de planificateurs financiers 100
Association canadienne des conseillers en assurance et en finances 100

Association des banquiers canadiens 100
Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes 101
Obligations d'épargne du Canada et Obligations à prime du Canada 101
Obligations d'épargne de l'Ontario 101
Centre canadien d'initiation au placement 102
Bureau du surintendant des institutions financières 102
Événement de la vie en ligne – Préparation à la retraite 102

6.4 Services financiers 103
Commission des services financiers de l'Ontario 103
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario 103
Gestion des dettes et counselling en matière de crédit 104
Événement de la vie en ligne – Gérer ses dettes 104

6.5 Impôts 105
Impôts fonciers 105
Crédits et remboursements d'impôt de l'Ontario 105
Crédit d'impôts fonciers et crédit de taxes sur les ventes 106
Allégement des impôts fonciers pour les résidences construites ou modifiées pour répondre aux besoins des personnes âgées ou des personnes handicapées 106
Transport destiné aux personnes handicapées 107

Articles exonérés destinés aux personnes atteintes d'un handicap physique 108
Impôts sur le revenu 108
Comment joindre l'Agence des douanes et du revenu du Canada 108
Préparation de votre déclaration de revenu 109
Envoi de votre déclaration d'impôt sur le revenu 110
Aide pour remplir votre déclaration d'impôt 110

6 Finances

6.1 Sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada

Renseignements généraux et adresses

Pour obtenir des renseignements sur les prestations versées dans le cadre du programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) ou du Régime de pensions du Canada (RPC), communiquez avec Développement des ressources humaines Canada (DRHC) au numéro ci-dessous. Ayez à portée de la main le numéro qui figure sur votre paiement de SV ou de RPC, votre numéro d'assurance sociale (NAS) ou le numéro qui figure sur votre carte de Sécurité de la vieillesse.

Numéro sans frais (français) :
1 800 277-9915
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9914
Numéro sans frais ATS :
1 800 255-4786
Courriel : isp-psr.mail_poste@hrdc-drhc.gc.ca
Web : www.hrdc-drhc.gc.ca/isp

Sécurité de la vieillesse

La Sécurité de la vieillesse assure une modeste pension aux personnes de 65 ans qui ont vécu au Canada pendant au moins 10 ans. Si vous êtes une personne âgée à faible revenu, il se peut que vous soyez admissible à d'autres prestations dès l'âge de 60 ans.

Sécurité de la vieillesse de base

Pour être admissible à la pension de base de la Sécurité de la vieillesse (SV), vous devez répondre aux conditions suivantes :

- avoir 65 ans ou plus;
- posséder la citoyenneté canadienne ou le statut de résident(e) au Canada le jour précédant l'approbation de votre demande; et
- avoir vécu au Canada pendant au moins 10 ans après l'âge de 18 ans.

Si vous ne vivez pas au Canada, vous devez avoir obtenu la citoyenneté canadienne ou le statut de résident(e) au Canada le jour précédant la date à laquelle vous avez quitté le Canada et avoir vécu au Canada au moins 20 ans après l'âge de 18 ans.

Vous n'avez pas à être à la retraite pour être admissible à la pension de base de la SV, mais vous devez présenter une demande pour toucher ces prestations. La pension de base de la SV est un revenu imposable.

Supplément de revenu destiné aux personnes âgées

Les personnes âgées vivant au Canada dont le revenu est faible ou modeste peuvent avoir droit à d'autres prestations. Outre la pension de base de la Sécurité de la vieillesse, ces personnes âgées peuvent avoir droit au Supplément de revenu garanti (SRG). S'il est âgé de 60 à 64 ans, le conjoint ou le partenaire de fait d'un bénéficiaire du SRG peut être admissible à l'« Allocation » ou à l'« Allocation au survivant ».

Supplément de revenu garanti

Le Supplément de revenu garanti est une somme s'ajoutant à la pension de la Sécurité de la vieillesse qui est versée aux personnes âgées à faible revenu vivant au Canada. Si la pension de base de la SV est votre seul revenu ou votre principal revenu, il se peut que vous soyez admissible à une somme mensuelle dans le cadre du Supplément de revenu garanti (SRG). Le montant de ce paiement supplémentaire est fonction de votre revenu annuel ou de la somme totale de votre revenu annuel et de celui de votre conjoint ou partenaire de fait.

Pour obtenir le Supplément de revenu garanti, vous devez présenter une demande renouvelable tous les ans. Cette demande est renouvelée automatiquement en soumettant votre déclaration d'impôt avant le 30 avril de chaque année ou en remplissant un formulaire de renouvellement. Le SRG n'est pas un revenu imposable bien qu'il soit inclus dans le calcul du revenu net, lequel sert à établir l'admissibilité à plusieurs types de prestations fondées sur le revenu.

Allocation et allocation au survivant

L'allocation mensuelle est calculée en fonction de votre revenu et de celui de votre conjoint ou partenaire de fait. L'allocation au survivant est exclusivement fondée sur le revenu du survivant. Cette prestation vise à tenir compte de la situation difficile dans laquelle se trouvent de nombreux survivants ainsi que les couples qui ne disposent que d'un seul revenu de retraite.

Pour être admissible à l'allocation, vous devez répondre aux conditions ci-dessous :

- être âgé(e) de 60 à 64 ans;
- avoir la citoyenneté canadienne ou le statut de résident(e) au Canada le jour précédant l'approbation de votre demande; et
- avoir vécu au Canada au moins 10 ans après l'âge de 18 ans.

Pour être admissible à l'allocation au survivant, vous devez répondre aux conditions ci-dessous :

- satisfaire aux conditions fixées pour l'allocation et
- être veuf ou veuve.

Vous devez renouveler l'allocation ou l'allocation au survivant tous les ans. Vous pouvez le faire soit automatiquement en soumettant votre déclaration d'impôt avant le 30 avril de chaque année, soit en remplissant un formulaire de renouvellement. L'allocation et l'allocation pour survivant ne constituent pas un revenu imposable.

Le versement de l'allocation prend fin lorsque :

- le client ou la cliente atteint 65 ans;
- le client ou la cliente décède;
- la conjointe ou le conjoint du bénéficiaire de l'allocation cesse d'être admissible au SRG;
- le client ou la cliente et sa conjointe, son conjoint ou son partenaire de fait se séparent ou divorcent; ou
- l'un ou l'autre des conjoints est absent du Canada pendant plus de six mois sans compter le mois du départ.

L'allocation au survivant cesse d'être versée lorsque :

- le client ou la cliente atteint 65 ans;
- le client ou la cliente décède;
- le client ou la cliente cesse d'être veuf ou veuve (se remarie ou cohabite avec une personne dans une relation conjugale pendant un an); ou
- le client ou la cliente est absent(e) du Canada pendant une période de plus de six mois, sans compter le mois de son départ.

Pour de plus amples renseignements sur le programme de la Sécurité de la vieillesse, communiquez avec Développement des ressources humaines Canada (voir la page 90).

Régime de pensions du Canada

Le Régime de pensions du Canada (RPC) est un programme d'assurance sociale, financé par cotisations établies en fonction des gains cotisables. Son objectif est de protéger le cotisant et sa famille contre une perte de revenu due à la retraite, à l'invalidité et au décès.

À de très rares exceptions près, toutes les personnes de plus de 18 ans au Canada qui touchent une rémunération ou un salaire doivent cotiser au RPC. Votre employeur et vous cotisez à parts égales au régime. Si vous êtes travailleur autonome, vous devez payer les deux parties des cotisations. Le RPC est également portable de sorte que

lorsque vous passez d'un emploi à l'autre, vous continuez de cotiser au régime et d'accumuler des crédits.

Vous ne versez pas de cotisations au régime si vous touchez une pension d'invalidité ou une pension de retraite du RPC. Vous cessez de cotiser au régime à l'âge de 70 ans même si vous n'avez pas cessé de travailler.

Le RPC existe dans tout le Canada bien que la province du Québec ait créé son propre régime, le Régime de rentes du Québec (RRQ). Le RPC et le RRQ œuvrent ensemble à protéger tous les cotisants.

Le RPC verse des prestations de retraite, des prestations de survivant, des prestations pour enfants, des prestations d'invalidité ainsi qu'une prestation globale de décès. Vous devez présenter une demande pour recevoir toutes les prestations versées dans le cadre du RPC. Elles ne vous sont pas versées automatiquement. Il importe de noter que toutes les prestations versées dans le cadre du RPC doivent faire partie du revenu imposable et doivent figurer sur votre déclaration d'impôt chaque année. Les impôts à verser sur les prestations du RPC ne sont pas déduits mensuellement à la source (gouvernement fédéral) à moins que vous n'en ayez fait la demande.

Pension de retraite

La pension de retraite versée dans le cadre du RPC vise à remplacer environ 25 pour cent du revenu en fonction duquel vous avez cotisé au régime. Le montant exact de vos prestations est établi en fonction du montant que vous avez cotisé au régime, du nombre d'années pendant lesquelles vous y avez cotisé de même que l'âge à partir duquel vous avez commencé à toucher ces prestations. Une personne peut commencer à toucher des prestations du RPC dès l'âge de 60 ans, mais au plus tard à partir de l'âge de 70 ans.

De façon générale, vous commencez à toucher vos prestations du RPC le mois suivant votre 65^{e} anniversaire. Si vous commencez à toucher ces prestations plus tôt, le montant qui vous sera versé sera inférieur. Si vous décidez de les toucher plus tard, il sera plus élevé. Il sera précisément de 0,5 pour cent par mois de moins ou de plus selon que vous les touchez avant votre 65^{e} anniversaire ou après celui-ci (ou de 6 pour cent par année). Cette modification aux prestations est permanente. Si vous décidez de commencer à toucher vos prestations de RPC avant 65 ans, elles ne seront pas rajustées une fois que vous atteindrez 65 ans.

Pour être en mesure de toucher vos prestations de RPC avant l'âge de 65 ans, vous devez cesser de travailler ou vous devez toucher un revenu inférieur à

un certain niveau de revenu pendant un certain temps. Cette exigence ne s'applique pas aux personnes âgées d'au moins 65 ans. Une fois que vous commencez à toucher votre pension de RPC, vous pouvez travailler autant que vous le souhaitez sans que cela ne change quoi que ce soit au montant de vos prestations. Vous ne pouvez cependant plus cotiser au RPC.

Prestations d'invalidité

Pour toucher des prestations d'invalidité du RPC, un cotisant doit soumettre une demande par écrit et satisfaire aux conditions ci-dessous :

- avoir versé des cotisations suffisantes au régime;
- être affligé d'un handicap au sens donné à ce terme dans la *Loi sur le RPC*;
- avoir moins de 65 ans; et
- ne pas toucher des prestations du RPC.

Prestations de survivant

La prestation de décès du RPC est une somme globale qui est versée à la succession du cotisant décédé. Si le cotisant n'a pas de succession, les personnes suivantes peuvent être admissibles à la prestation dans l'ordre donné : la personne qui prend en charge les frais des funérailles, la conjointe ou le conjoint ou le partenaire de fait du survivant ou le plus proche parent.

Les prestations de survivant du RPC sont versées à la personne qui, au moment du décès, était la conjointe ou le conjoint légitime ou le partenaire de fait du cotisant décédé. Si vous êtes la conjointe ou le conjoint légitime séparé(e) d'un cotisant décédé, et que celui-ci ne cohabitait pas avec un partenaire de fait, vous pouvez être admissible à toucher cette prestation.

Si votre partenaire de fait de même sexe a cotisé au RPC, vous pouvez être admissible à des prestations de survivant si son décès est survenu le 1er janvier 1998 ou après cette date.

Des prestations pour enfant sont versées en vertu du Régime de pensions du Canada à l'enfant naturel ou adopté d'un cotisant décédé ou à l'enfant dont il avait la garde et le contrôle au moment de son décès. Cet enfant doit être âgé de moins de 18 ans ou âgé d'entre 18 et 25 ans et doit fréquenter à temps plein un établissement d'enseignement reconnu.

Partage de la pension

Les conjoints ou les partenaires de fait peuvent partager leur pension de retraite du RPC, ce qui peut leur permettre d'économiser des impôts. À titre de conjoint(e) ou de partenaire de fait, vous pouvez demander à recevoir une part égale de la (les) pension(s) gagnée(s) pendant les années où vous avez vécu ensemble.

Les deux membres du couple doivent être âgés d'au moins 60 ans.

Clause d'exclusion pour élever des enfants

Le RPC comporte plusieurs dispositions comme la clause d'exclusion pour élever des enfants qui visent à protéger vos prestations lorsque votre revenu baisse pendant des périodes prolongées. Les mois pendant lesquels vous vous êtes occupé d'un enfant de moins de sept ans et pendant lesquels vous n'avez touché aucun revenu ou un revenu faible pourraient être exclus du calcul de votre pension. Grâce à cette disposition, le temps consacré à un enfant au cours de ses sept premières années de vie n'est pas pris en compte dans le calcul de vos prestations futures. Il importe de noter qu'il ne faut pas demander une exclusion parce qu'on a élevé un enfant jusqu'à ce qu'on fasse une demande de prestations de RPC.

Partage des crédits

Le RPC reconnaît que pendant la durée d'un mariage ou d'une relation de fait, les deux conjoints ou partenaires de fait participent à l'accumulation des actifs et des prestations, y compris des crédits de pension du RPC.

Lorsqu'une relation prend fin, les crédits de pension du RPC que les membres d'un couple ont amassés pendant qu'ils vivaient ensemble peuvent être répartis également entre eux. Cette répartition s'appelle le « partage des crédits ». Les crédits peuvent être répartis même si l'un des conjoints ou des partenaires de fait ne cotisait pas au RPC. Si votre relation prend fin, vous pouvez faire une demande de partage des crédits.

Pour de plus amples renseignements sur le Régime de pensions du Canada, communiquez avec

Développement des ressources humaines Canada :

Numéro sans frais (français) :
1 800 277-9915
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9914
Numéro sans frais ATS :
1 800 255-4786
Courriel: isp-psr.mail_poste@hrdc-drhc.gc.ca
Web : www.hrdc-drhc.gc.ca/isp

Renseignements à l'intention des partenaires de fait

Des modifications législatives apportées au programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) et au Régime de pensions du Canada (RPC) permettent maintenant le versement de prestations aux personnes de même sexe ayant une relation de fait.

Depuis le 31 juillet 2000, les partenaires de fait de même sexe ont les

mêmes avantages et les mêmes obligations que les partenaires de fait de sexe opposé. Des « partenaires de fait » sont deux personnes, sans égard à leur sexe, qui vivent ensemble dans une relation conjugale depuis au moins un an. Les partenaires de fait doivent signer une déclaration et fournir la preuve (p. ex., déclaration d'impôt conjointe, testament ou police d'assurance) qu'ils vivent ensemble dans une telle relation.

Dépôt direct

Vous pouvez demander à ce que le gouvernement dépose vos prestations de RPC et de SV (y compris le SRG, l'allocation et l'allocation au survivant) chaque mois directement sur votre compte bancaire ou sur votre compte auprès d'une coopérative d'épargne et de crédit. De cette façon, vos prestations sont toujours déposées à temps et le chèque de prestations ne risque pas d'être perdu, volé ou endommagé.

Vous pouvez prendre par téléphone toutes les dispositions voulues pour assurer le dépôt direct de vos prestations sur votre compte. Vous devrez fournir le numéro au complet du compte sur lequel vous voulez que vos prestations soient déposées (ce numéro se trouve au bas des chèques que vous pouvez tirer sur ce compte). Si vous n'avez pas de compte de chèque, vous pouvez obtenir ce numéro auprès de votre institution bancaire. Pour demander que vos prestations soient déposées directement sur votre compte, vous n'avez qu'à téléphoner à l'un des numéros ci-dessous :

Numéro sans frais (français) :
1 800 277-9915
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9914
Numéro sans frais ATS :
1 800 255-4786

Accords internationaux de sécurité sociale

Si vous avez vécu ou travaillé dans un autre pays avec lequel le Canada a conclu un accord de sécurité sociale, vous pouvez peut-être toucher des prestations de retraite ou d'autres prestations de sécurité sociale dans les deux pays.

Pour de plus amples renseignements sur les prestations auxquelles vous avez peut-être droit dans un autre pays ou pour obtenir de l'aide pour présenter une demande de prestations de sécurité sociale au Canada ou dans un autre pays :

Numéro sans frais (français) :
1 800 277-9915
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9914
Numéro sans frais ATS :
1 800 255-4786
Pour les personnes qui appellent de l'extérieur de l'Amérique du Nord :
(613) 957-1954

Opérations internationales
Programmes de la sécurité du revenu
Développement des ressources humaines Canada
Ottawa ON K1A 0L4
Courriel: isp-psr.mail-poste@hrdc-drhc.gc.ca
Site Web: www.hrdc-drhc.gc.ca/ibfa

Rentes sur l'État

La Loi relative aux rentes sur l'État est entrée en vigueur le 1er septembre 1908. Cette loi permettait aux Canadiennes et Canadiens ayant un revenu modeste d'acheter des rentes différées ou immédiates, soit individuellement ou par l'entremise du régime de retraite de leur employeur. En garantissant le paiement des rentes et un rendement compétitif et en prenant en charge tous les frais d'administration de ces rentes, le gouvernement cherchait à encourager les Canadiennes et Canadiens à économiser en vue de leur retraite. L'adoption de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* (présentée en 1952) et la mise sur pied du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec (dans les années 1960) ont entraîné une diminution des ventes des rentes sur l'État. En 1975, le gouvernement a cessé de vendre des rentes sur l'État.La Direction des rentes sur l'État de Développement des ressources humaines Canada, située à Bathurst (Nouveau-Brunswick), administre actuellement 100 000 rentes sur l'État dont 7 000 ne sont pas encore échues. Pour de plus amples renseignements sur les rentes sur l'État, veuillez communiquer avec la :

Direction des rentes sur l'État
Développement des ressources humaines Canada
C.P. 12 000
Bathurst NB E2A 4T6
Numéro sans frais :
1 800 561-7922
Télécopieur :
(506) 548-7428

6.2 Régime de revenu annuel garanti

Le Régime de revenu annuel garanti (RRAG), administré par le ministère des Finances de l'Ontario, assure un revenu minimum garanti aux aînés admissibles de l'Ontario en leur versant des prestations mensuelles.

Admissibilité

Vous avez droit à des prestations du RRAG si :

a) vous êtes âgé(e) de 65 ans ou plus et vous touchez la pension complète ou partielle de la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Supplément de revenu garanti (SRG) versé par le gouvernement fédéral,

b) vous êtes, et avez été pendant les 12 derniers mois, résident(e) permanent(e) en Ontario, ou vous avez habité dans cette province pendant un total de 20 ans après l'âge de 18 ans, et

c) votre revenu total, toutes sources combinées, est inférieur au niveau de revenu garanti par la province.

Depuis juillet 2000, vous pouvez aussi avoir droit aux prestations du RRAG si vous touchez des prestations de la SV et du SRG dans le cadre des accords internationaux en matière de sécurité sociale ou si vous résidez au Canada depuis dix ans ou plus et si vous remplissez les conditions énoncées aux paragraphes b) et c) ci-dessus.

Fonctionnement du programme

Si vous recevez actuellement une pension totale ou partielle de Sécurité de la vieillesse (SV) ainsi que le Supplément de revenu garanti (SRG), vous n'avez pas besoin de présenter une demande aux fins du RRAG. Le montant des prestations du RRAG est directement lié à celui de vos versements mensuels du SRG. Les prestations du RRAG ne sont versées que lorsque le revenu total d'une personne, aux programmes SV, SRG et autres sources de revenu pris en compte, est inférieur au niveau annuel garanti par la province. L'année de prestation aux fins du SRG et du RRAG débute en juillet de chaque année.

Le SRG de la plupart des personnes âgées sera renouvelé automatiquement en fonction de l'information figurant dans leur déclaration d'impôt de l'année précédente. Dans certains cas, vous devrez peut-être remplir un formulaire de renouvellement afin d'informer Développement des ressources humaines Canada du revenu que vous avez touché au cours de l'année civile précédente.

Méthode de versement des prestations du RRAG

Le ministère des Finances vous enverra automatiquement par courrier un chèque équivalant à vos prestations de RRAG autour du 25e jour de chaque mois ou ce chèque sera déposé directement sur votre compte si vous avez pris les dispositions voulues pour que vos prestations de SV/SRG le soient. Si vous souhaitez que vos prestations soient déposées directement sur votre compte, veuillez voir la page 96.

Montant des prestations du RRAG

Les prestations du RRAG sont calculées en fonction du revenu déclaré par le particulier ou du revenu combiné déclaré par le couple marié ou couple de fait. Le montant des prestations du RRAG peut augmenter ou diminuer en fonction des changements dans votre revenu ou dans votre statut marital. Ces prestations ne font pas partie du revenu imposable bien qu'elles soient incluses dans le calcul du revenu net, lequel sert à établir l'admissibilité à plusieurs prestations fondées sur le revenu.

Centre d'information du ministère des Finances

Numéro sans frais (français) :
1 800 668-5821
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 263-7965
Numéro sans frais ATS :
1 800 263-7776
Télécopieur-Impôt :
1 877 482-9329
Site Web : www.gov.on.ca/fin

Ministère des Finances
Direction des programmes liés à l'impôt sur le revenu
C.P. 624, 33, rue King O.
Oshawa ON L1H 8H5

6.3 Régimes de retraite privé, économies et planification de la retraite

Les régimes de retraite publics (Sécurité de la vieillesse et Régime de pensions du Canada) assurent un revenu modeste auquel doivent s'ajouter les économies réalisées en vue de la retraite. Vous trouverez ci-dessous une liste d'associations professionnelles ainsi que de sites Web et de publications visant à vous renseigner au sujet de la planification et des investissements en vue de la retraite (adapté du site Web sur les programmes de sécurité du revenu de Développement des ressources humaines Canada qu'on peut visiter à www.hrdc-drhc.gc.ca/isp).

Association canadienne de planificateurs financiers

L'Association canadienne de planificateurs financiers (ACPF) est l'organisation qui regroupe les planificateurs financiers du Canada. Ce site explique ce qu'est un planificateur financier ainsi que les étapes de la planification financière et offre la possibilité de poser sans frais des questions par courriel à des planificateurs financiers ainsi qu'un répertoire géographique des planificateurs financiers. Pour de plus amples renseignements :

Numéro sans frais :
1 800 346-2237
Site Web : www.cafp.org

Association canadienne des conseillers en assurance et en finances

L'Association canadienne des conseillers en assurance et en finances (ACCAF) est l'association professionnelle qui représente les conseillers en assurance et en finances du Canada. Ce site offre des renseignements sur les assurances et la planification financière. Pour des renseignements sur la planification financière, la planification de la retraite et la planification fiscale, consultez la rubrique intitulée « Informed Consumer ». Pour de plus amples renseignements :

Numéro sans frais :
1 800 563-5822
Site Web : www.caifa.com

Association des banquiers canadiens

L'Association des banquiers canadiens (ABC) est une association professionnelle représentant les banques à charte canadiennes.

Ce site bilingue offre de l'information sur diverses questions financières, y compris une brochure sur la planification de la retraite.

Pour de plus amples renseignements :

Numéro sans frais :
1 800 263-0231
Site Web : www.cba.ca

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes

L'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) représente la plupart des compagnies d'assurances de personnes du Canada. Le Centre d'aide aux consommateurs de l'ACCAP diffuse de l'information générale sur les assurances de personnes et sur les compagnies d'assurances de personnes. Pour de plus amples renseignements :

Numéro sans frais (français) :
1 800 361-8070
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 268-8099
Site Web : www.clhia.ca

Obligations d'épargne du Canada et Obligations à prime du Canada

Les obligations d'épargne du Canada et les obligations à prime du Canada sont des investissements sûrs que vous souhaiterez peut-être inclure à votre plan financier. Elles sont disponibles d'octobre au 1er avril de chaque année et peuvent être détenues seules ou faire partie d'un régime d'épargne-retraite ou d'un régime d'assurance-revenu en cas d'invalidité.

Pour des renseignements sur les Obligations d'épargne du Canada et les autres produits d'épargne offerts par le gouvernement du Canada :

Numéro sans frais :
1 800 575-5151
Numéro sans frais ATS :
1 800 354-2222
Site Web : www.csb.gc.ca

Obligations d'épargne de l'Ontario

Les Obligations d'épargne de l'Ontario (OEO), garanties intégralement par la province, ne peuvent être achetées que par les résidents de l'Ontario. Les OEO peuvent être versées dans des régimes enregistrés d'épargne-retraite et des régimes enregistrés d'épargne-études autogérés. On peut acheter ces obligations auprès des banques, des sociétés de fiducie, des coopératives d'épargne et de crédit, des caisses populaires, des bureaux d'Obligations d'épargne de l'Ontario et des courtiers en valeurs mobilières. On peut aussi les acheter sur Internet et par le biais de la ligne téléphonique sans frais BOND.

Numéro sans frais :
1 888 212-2663
Site Web :
www.ontariosavingsbonds.com

Centre canadien d'initiation au placement

Le Centre canadien d'initiation au placement (CCIP) est un organisme de bienfaisance enregistré qui a pour but de fournir une information objective aux Canadiennes et Canadiens sur les occasions d'investissement. Ce site offre de nombreuses ressources sur les investissements comme des conseils aux investisseurs, des ateliers et des questionnaires en ligne ainsi que des liens avec des services d'investissement.

Centre canadien d'initiation au placement
(à l'intérieur du Centre d'enregistrement CSI)
121, rue King O.,
rez-de-chaussée
Toronto ON M5H 3T9
Numéro sans frais :
1 888 452-5566
Courriel:
toronto@investorlearning.ca
Site Web : www.investorlearning.ca

Bureau du surintendant des institutions financières

Le Bureau du surintendant des institutions financières réglemente les régimes de retraite privés fédéraux. La section sur les régimes de retraite du site Web du bureau comporte un Guide sur la retraite à l'intention des participants aux régimes de retraite privés fédéraux qui donne des renseignements utiles sur les régimes de retraite au Canada.

Numéro sans frais :
1 800 385-8647
Site Web : www.osfi-bsif.gc.ca

Événement de la vie en ligne – Préparation à la retraite

Le gouvernement de l'Ontario regroupe les renseignements et les services qu'il offre en fonction des principaux événements de la vie comme celui de la préparation à la retraite. Il est ainsi possible de trouver à un même endroit toute l'information se rapportant à un sujet quel que soit le palier de gouvernement et le ministère visé. Ce site vous fournit tous les renseignements dont vous avez besoin et donne accès rapidement aux formulaires que vous devrez peut-être remplir, y compris les formulaires pour la SV, le RPC, les Prestations internationales, la Pension des anciens combattants, le RRAG, le

Régime de médicaments gratuits de l'Ontario, l'aide-logement et les autres ressources.

Pour de plus amples renseignements, visitez la section « Votre gouvernement » du site Web du gouvernement de l'Ontario à www.gov.on.ca, adressez-vous à un Centre d'information du gouvernement (CIG), ou appelez le bureau de renseignements au 1 800 267-8097. Pour connaître le CIG le plus près de vous, voir l'annexe 3.

6.4 Services financiers

Commission des services financiers de l'Ontario

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) réglemente les assurances, les rentes de retraite, les caisses populaires, les coopératives de crédit et d'épargne, les coopératives, les courtiers en hypothèque et les sociétés de prêts et de fiducie.

Si vous avez une plainte à l'égard d'une institution financière ou d'un vendeur travaillant dans l'un des secteurs réglementés par la Commission des services financiers de l'Ontario, vous pouvez communiquer avec la CSFO pour obtenir son aide. La CSFO produit aussi plusieurs publications utiles pour les consommateurs.

La CSFO émet aussi les permis des agents d'assurance et des courtiers en hypothèque. Vous pouvez vérifier si un agent ou un courtier possède un permis sur le site Web de la CSFO à, www.fsco.gov.on.ca.

Pour de plus amples renseignements sur la façon de déposer une plainte ou de commander des publications, communiquez avec la:

Commission des services financiers de l'Ontario

5160, rue Yonge, C.P. 85
North York ON M2N 6L9
Numéro sans frais :
1 800 668-0128
Téléphone : 416 250-7250
Télécopieur : 416 590-7070
Site Web : www.fsco.gov.on.ca

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) est chargée d'administrer et d'appliquer les lois ontariennes sur les valeurs mobilières. La Commission a pour mandat de protéger les investisseurs contre des pratiques déloyales, inappropriées ou frauduleuses et de favoriser l'équité et l'efficacité des marchés financiers.

La CVMO enregistre et réglemente les courtiers en valeurs mobilières et les conseillers financiers pour veiller à ce qu'ils traitent leurs clients de façon éthique et professionnelle. Vous pouvez vérifier si un courtier est inscrit auprès

de la CVMO en communiquant avec l'un des bureaux de la Commission.

Par ailleurs, la CVMO mettra à la disposition de public, sous forme de documents, en ligne et par la biais d'ateliers, toute une série de ressources diverses pour les investisseurs qui vous aideront à vous protéger contre les fraudes.

- *Liste de contrôle de la fraude en matière d'investissement*
- *Protégez votre argent : fraudes, escroqueries et boniments*
- *Le Guide de l'investisseur sur les ressources et services de la CVMO*

Pour de plus amples renseignments, communiquez avec :

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Centre d'information
20, rue Queen O.
Bureau 1900, C.P. 55
Toronto ON M5H 3S8
Numéro sans frais :
1 877 785-1555
Téléphone : 416 593-8314
Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca
Site Web : www.osc.gov.on.ca

Gestion des dettes et counselling en matière de crédit

Si vos finances vous inquiètent ou si vous commencez à connaître des difficultés financières, communiquez avec un conseiller en crédit. Un conseiller en crédit fera une évaluation financière complète qui vous permettra de connaître avec exactitude votre situation financière et étudiera les possibilités qui s'offrent à vous. Votre conseiller vous donnera des conseils sur la façon de gérer l'argent et discutera avec vous des stratégies en vue du remboursement de vos dettes. Vous voudrez peut-être aussi communiquer avec votre propre établissement financier pour voir ce qu'il peut faire pour vous aider.

« Ontario Association of Credit Counselling Services »
Numéro sans frais :
1 888 746-3328
Site Web : www.indebt.org

Événement de la vie en ligne – Gérer ses dettes

Le gouvernement de l'Ontario regroupe les renseignements et les services qu'il offre en fonction des principaux événements de la vie comme celui qui consiste à gérer ses dettes. Il est ainsi possible de trouver à un même endroit toute l'information se rapportant à un sujet. Ce site vous donne accès à des renseignements

et des ressources sur la façon de gérer votre argent et d'obtenir de l'aide à cette fin.

Pour de plus amples renseignements, visitez la section « Votre gouvernement » du site Web du gouvernement de l'Ontario à www.gov.on.ca, adressez-vous à un Centre d'information du gouvernement (CIG), ou appelez le bureau de renseignements au 1 800 267-8097. Pour connaître le CIG le plus près de vous, voir l'annexe 3.

6.5 Impôts

Impôts fonciers

L'argent dont a besoin une municipalité pour offrir des services provient en grande partie des impôts fonciers. Les impôts fonciers sont calculés en multipliant la valeur imposable d'un bien foncier par le taux d'imposition. Le taux d'imposition représente un pourcentage de la valeur imposable. Une municipalité peut fixer des taux d'imposition différents en fonction des diverses catégories de biens fonciers (p. ex., taux résidentiel, taux multi-résidentiel, taux commercial, taux industriel).

La Société d'évaluation foncière des municipalités (SEFM) est chargée de l'évaluation de tous les biens-fonds de l'Ontario. Elle est exploitée en vertu de la *Loi sur la société d'évaluation foncière des municipalités*. Toutes les municipalités de l'Ontario en sont membres. Sa principale responsabilité consiste à déterminer une valeur imposable, ou évaluation, pour chacun des quatre millions, et plus, de biens-fonds de la province. Les municipalités utilisent ces valeurs pour calculer ensuite les impôts fonciers.

La Commission de révision de l'évaluation foncière est un tribunal indépendant qui entend les appels portant sur la valeur imposable des biens-fonds. Elle est autorisée à modifier la valeur imposable. Si la Commission réduit la valeur imposable, la municipalité réduira en conséquence les impôts relatifs à ce bien-fonds.

Société d'évaluation foncière des municipalités
Numéro sans frais :
1 866 296-6722
Site Web : www.mpac.ca

Crédits et remboursements d'impôt de l'Ontario

Le ministère des Finances de l'Ontario offre plusieurs crédits d'impôt et programmes de remboursement. La présente section décrit les programmes susceptibles d'intéresser les personnes âgées.

Ministère des Finances
Direction des programmes liés à l'impôt
C.P. 624, 33, rue King O.
Oshawa ON L1H 8H8
Numéro sans frais :
1 800 263-7965
Numéro sans frais ATS :
1 800 263-7776
Télécopieur-Impôt :
1 877 482-9329
Site Web : www.gov.on.ca/fin

Crédit d'impôts fonciers et crédit de taxes sur les ventes

Le crédit d'impôt foncier (CIF) et le crédit de taxes sur les ventes (CTV) offre une aide en matière d'impôts fonciers et de taxes de vente aux résidents de l'Ontario ayant un revenu allant de faible à modéré.

Pour être admissible au crédit d'impôts fonciers, le contribuable, le 31 décembre de l'année d'imposition, doit :

- être âgé de 16 ans ou plus;
- être résident de l'Ontario; et
- avoir payé un loyer ou des impôts fonciers sur une résidence principale en Ontario.

Pour être admissible au crédit de taxes sur les ventes, le contribuable, le 31 décembre de l'année d'imposition, doit :

- être âgé de 16 ans ou plus et
- être résident de l'Ontario

Le montant total combiné du crédit d'impôts fonciers et du crédit de taxes sur les ventes qui peut être réclamé au cours d'une même année d'imposition est de 1 000 $. Le crédit est plus généreux dans le cas des personnes âgées de 65 ans et plus. Les contribuables réclament le crédit d'impôts fonciers et le crédit de taxes sur les ventes en remplissant le formulaire des crédits de l'Ontario ON479 qui accompagne la déclaration d'impôt fédéral.

Allégement des impôts fonciers pour les résidences construites ou modifiées pour répondre aux besoins des personnes âgées ou des personnes handicapées

Les propriétaires qui construisent ou modifient une résidence pour répondre aux besoins d'une personne âgée ou d'une personne handicapée peuvent être admissibles à un allégement des impôts fonciers.

Lorsqu'une maison existante est rénovée, modifiée ou agrandie pour répondre aux besoins d'une personne âgée ou d'une personne handicapée, la valeur de la modification ou de l'agrandissement n'est pas imposable :

- la construction de rampes d'accès constitue un exemple de modification;

- la construction d'une nouvelle pièce (souvent appelée « studio pour grands-parents ») est un exemple d'agrandissement.

Lorsqu'une maison neuve est construite pour répondre aux besoins d'une personne âgée ou d'une personne handicapée, 10 pour cent de la valeur imposable de la maison est exonéré d'impôts fonciers.

Les propriétaires de maison qui pensent être admissibles à un allégement fiscal en vertu de ce programme devraient signaler au bureau local de la Société d'évaluation foncière des municipalités les rénovations ou les ajouts effectués à leur maison avant le mois d'octobre de l'année précédant l'année d'imposition pour s'assurer que le rôle d'évaluation tienne compte de l'exonération.

Pour obtenir l'adresse et le numéro de téléphone du bureau local de la SEFM, communiquez avec la

Société d'évaluation foncière des municipalités
Numéro sans frais :
1 866 296-MPAC (6722)
Site Web : www.mpac.on.ca

Transport destiné aux personnes handicapées

On peut obtenir un remboursement à l'égard de la Taxe sur les ventes au détail (TVD) payée sur certains véhicules motorisés neufs ou usagés, achetés ou loués à long terme (12 mois ou plus) dans le but d'assurer le transport d'une personne atteinte d'un handicap permanent. Au moment de l'achat du véhicule motorisé et du dépôt de la demande de remboursement, l'acheteur doit être :

- une personne atteinte d'un handicap physique permanent qui a acheté le véhicule pour ses propres besoins de transport;
- un membre de la famille ou le partenaire de même sexe d'une personne atteinte d'un handicap physique permanent;
- la soignante ou le soignant principal(e) si la personne atteinte d'un handicap physique permanent ne compte pas un membre de sa famille qui est disposé et en mesure d'assurer son transport; ou
- un organisme religieux, un organisme de bienfaisance ou un organisme à but non lucratif ayant acheté le véhicule pour transporter des personnes atteintes d'un handicap physique permanent.

L'acheteur peut aussi être admissible à un remboursement de la TVD payée sur certaines modifications apportées aux véhicules motorisés. Ces modifications ne doivent viser qu'à aider à transporter une personne atteinte d'un handicap physique permanent. Ainsi, la TVD payée sur les modifications apportées à un véhicule motorisé pour pouvoir y

loger un fauteuil roulant est remboursable. On peut avoir, à cette fin, relevé le toit, abaissé le plancher ou installé des portes spéciales au véhicule motorisé.

Articles exonérés destinés aux personnes atteintes d'un handicap physique

Certains appareils ménagers, aides à la mobilité, matériel de communication, appareils de protection et de soulagement de la douleur ainsi que d'autres articles peuvent être admissibles à une exonération de la taxe sur les ventes au détail (TVD) s'ils sont uniquement destinés aux personnes atteintes d'un handicap physique.

La *Loi de la taxe sur les ventes au détail* prévoit aussi une exonération de la TVD pour les aides auditives, les appareils optiques, les appareils orthopédiques ainsi que les appareils et le matériel prothétiques. Ces articles n'ont pas à être conçus uniquement pour les personnes ayant un handicap physique.

Impôts sur le revenu

Comment joindre l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC)

(anciennement Revenu Canada)

Si vous avez besoin de renseignements personnels ou généraux sur l'impôt sur le revenu, vous pouvez consulter de nombreuses sources de l'ADRC :

- visitez le site Web de l'ADRC à www.ccra-adrc.gc.ca y compris la page destinée aux personnes âgées à www.ccra-adrc.gc.ca/tax/individuals/seniors/index-f.html. Vous pouvez aussi avoir recours au nombre croissant de services électroniques offerts sur le site Web de l'ADRC comme le Service d'information interactif et les changements d'adresse en ligne;
- appelez le numéro sans frais pour les demandes de renseignements portant sur l'impôt sur le revenu personnel au numéro 1 800 959-8281;
- appelez le numéro sans frais du Système électronique de renseignements par téléphone (SERT) au 1 800 267-6999, ou visitez le SERT en direct à www.ccra-adrc.gc.ca/eservices/tipsonline/menu-f.html
- visitez votre bureau de services fiscaux local (dont vous trouverez l'adresse et le numéro de téléphone sur le site Web de l'ADRC à www.ccra-adrc.gc.ca/contact/tso-f.html et dans la section sur le gouvernement fédéral figurant dans la plupart des annuaires téléphoniques).

L'ADRC offre des formulaires, des guides et des publications qui

peuvent vous être utiles dont les suivants :

- *REER et autres régimes enregistrés pour la retraite*
- *Vous prenez votre retraite?*
- *Le paiement de l'impôt par acomptes provisionnels*
- *Résidents canadiens qui séjournent dans le Sud*
- Guide intitulé *Renseignements concernant les personnes handicapées*

Pour obtenir des exemplaires de ces publications :

Numéro sans frais :
1 800 959-2221
Site Web : www.ccra-adrc.gc.ca/formspubs/menu-f.html

Si vous utilisez un appareil ATS, faites le 1 800 665-0354 pour obtenir des renseignements généraux sur l'impôt.

Si vous êtes atteint d'une déficience visuelle, faites le 1 800 267-1267 pour commander des publications et des formulaires vous permettant de remplir votre déclaration d'impôt dans un format de rechange (comme le Braille et les gros caractères).

Préparation de votre déclaration de revenu

Votre situation fiscale changera sans doute après que vous aurez pris votre retraite.

Ainsi, une partie de votre revenu peut ne pas être imposable comme les prestations du Supplément de revenu garanti (SRG) et l'Allocation ou l'Allocation au survivant. Si votre revenu est élevé, vous devrez peut-être aussi rembourser en partie ou en totalité vos prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV).

Les crédits d'impôt non remboursables réduisent le montant de l'impôt sur le revenu que vous devez. Bien que vous puissiez réclamer les mêmes crédits d'impôt non remboursables que lorsque vous travailliez, vous pouvez aussi devenir admissible à des crédits d'impôt non remboursables supplémentaires destinés aux personnes âgées comme la déduction en raison de l'âge et la déduction pour revenu de retraite. Si votre revenu baisse après votre retraite, certaines prestations fondées sur le revenu comme le crédit pour la TPS (Taxe sur les produits et services) pourraient augmenter.

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) envoie une trousse d'impôt sur le revenu personnel TIS-A aux personnes âgées à la retraite dont la situation fiscale est simple et dont le revenu imposable pour l'année précédente est de 50 000 $ ou moins. Le formulaire TISA est imprimé en gros caractères et comporte les types de revenu de retraite qui s'appliquent le plus

fréquemment aux personnes âgées.

Si vous avez un Régime enregistré d'épargne-retraite (REER), ce régime doit être encaissé avant la fin de l'année lorsque vous atteignez 69 ans. Pour de plus amples renseignements, consultez le guide intitulé *REER et autres régimes enregistrés pour la retraite* que vous pouvez vous procurer en téléphonant au 1 800 O-Canada (1 800 622-6263) ou au 1 800 959-2221, ou en visitant le site Web www.ccra-adrc.gc.ca/formspubs/menu-f.html

Envoi de votre déclaration d'impôt sur le revenu

Si vous voulez envoyer votre déclaration d'impôt sur le revenu par voie électronique pour obtenir votre remboursement rapidement, vous pouvez le faire sur Internet en utilisant le service Impôtnet très apprécié de l'ADRC. Faites le 1 800 714-7257 pour obtenir plus de renseignements ou visitez le site Web www.impotnet.gc.ca/menu-f.html. Vous pouvez peut-être aussi envoyer votre déclaration au moyen d'un téléphone à clavier en utilisant le service gratuit Impôtel de l'ADRC. Les personnes admissibles à ce service reçoivent de l'information sur Impôtel dans leur trousse de déclaration d'impôt.

Si vous ne voulez pas soumettre votre déclaration de façon électronique, mais que vous voulez toujours obtenir votre remboursement rapidement, vous pouvez demander que ce remboursement (ainsi que votre remboursement de TPS) soit déposé directement sur votre compte bancaire. Pour utiliser le service de dépôt direct de l'ADRC, remplissez simplement la section sur le dépôt direct figurant à la dernière page de votre déclaration d'impôt ou envoyez le formulaire T1-DD(1), *Demande de dépôt direct – Particuliers.*

Aide pour remplir votre déclaration d'impôt

Avez-vous besoin d'aide pour remplir votre déclaration d'impôt sur le revenu? Dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, des bénévoles ayant reçu la formation voulue remplissent gratuitement les déclarations d'impôt simples pour le compte de particuliers à faible revenu. Si vous avez besoin de l'aide d'un bénévole (ou si vous aimeriez devenir un bénévole vous-même), faites le 1 800 959-8281 ou visitez le site Web www.ccra-adrc.gc.ca/tax/individuals/volunteer/menu-f.html

7 Transport

7.1 Conducteurs et véhicules 112

Les conducteurs âgés et la conduite sécuritaire chez les personnes âgées 112

Association canadienne des automobilistes et séminaires sur la conduite automobile sécuritaire du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario 112

Bureaux de l'immatriculation et des permis de conduire 113

Centres d'examen du permis de conduire 113

Programme d'information de groupe des conducteurs âgés 113

Permis de stationnement pour personnes handicapées 114

Trousse d'information sur les véhicules d'occasion 115

Programme Air pur Ontario 115

7.2 Services de transport public 116

Services de transport communautaire 116

Réseau GO 117

7 Transport

7.1 Conducteurs et véhicules

Les conducteurs âgés et la conduite sécuritaire chez les personnes âgées

Pour de nombreuses personnes âgées, détenir un permis de conduire est la clé de l'autonomie. Cependant, le vieillissement peut apporter des changements qui affectent la capacité des conducteurs âgés de conduire de manière sécuritaire, tels que l'affaiblissement de la vue et les incapacités dues à des affections, comme l'arthrite et les rhumatismes, qui limitent les mouvements et augmentent le temps de réaction. Il est important de reconnaître les changements associés au vieillissement et d'apprendre à en tenir compte au volant.

Le ministère des Transports délivre les permis de conduire et fournit des plaques d'immatriculation aux véhicules. En outre, il offre un Programme obligatoire de renouvellement des permis de conduire pour les aînés de 80 ans et plus.

Les personnes âgées sont nombreuses à modifier leurs habitudes de conduite pour pallier les changements associés au vieillissement. Par exemple, plusieurs limitent les déplacements sur les autoroutes ou évitent de conduire la nuit, alors que d'autres choisissent d'autres moyens de transport lorsque c'est possible.

Il existe divers cours de conduite qui peuvent aider les personnes âgées à mettre en œuvre des stratégies pour faire face aux changements associés au vieillissement.

Pour de plus amples renseignements sur la conduite et les personnes âgées, visitez le site Web du Conseil canadien de la sécurité à : www.safety-council.org/CCS/sujet/AINES/conduct.htm

Association canadienne des automobilistes et séminaires sur la conduite automobile sécuritaire du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario

Suite au très grand succès d'un séminaire pilote appelé « Shifting Gears » qui a eu lieu à Mississauga en septembre, des séminaires sur la conduite sécuritaire seront mis sur pied. Le Secrétariat aux affaires des personnes âgées, l'Association

canadienne des automobilistes (ACA) de l'Ontario, le ministère des Transports, et des personnes âgées, mettront sur pied des séminaires qui auront lieu dans des collectivités de l'Ontario.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Affaires publiques et gouvernementales et sécurité de la circulation
Association canadienne des automobilistes du Centre de l'Ontario
60, prom. Commerce Valley E.
Thornhill ON L3T 7P9
Téléphone : 905 771-3464

Bureaux de l'immatriculation et des permis de conduire

Un Bureau de l'immatriculation et des permis de conduire est un bureau indépendant qui offre tous les produits et services ordinaires en matière d'immatriculation et de permis de conduire au nom du ministère des Transports, tel le renouvellement des permis de conduire et des vignettes de véhicule.

Centre d'appels pour les conducteurs
Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web : www.mto.gov.on.ca

Centres d'examen du permis de conduire

Un Centre d'examen du permis de conduire est un bureau du ministère des Transports qui offre tous les services concernant l'examen du permis de conduire, des tests écrits, de vision et de conduite pour toutes les catégories de permis et des séances d'amélioration des conducteurs et de formation en groupe des conducteurs âgés.

Pour prendre rendez-vous pour un examen pratique, veuillez composer le 1 888 570-6110 ou, dans la région du grand Toronto, le 416 325-8580.

Programme d'information de groupe des conducteurs âgés

Dans le cadre du Programme d'information de groupe des conducteurs âgés à l'intention des conducteurs de 80 ans et plus, les personnes âgées de 80 ans et plus doivent subir un examen de la vue et un test de vérification des connaissances et participer

à une séance d'information collective tous les deux ans. En outre, on vérifiera leur dossier de conduite. Les conducteurs qui ont accumulé des points d'inaptitude au cours des deux dernières années devront également subir un examen pratique sur la route pour faire évaluer leurs compétences au volant.

Le programme a été mis sur pied en 1996 afin de permettre aux personnes âgées de l'Ontario de continuer à se déplacer en voiture et de conserver leur autonomie le plus longtemps possible, et pour permettre au ministère de prendre les mesures nécessaires à l'endroit des conducteurs dangereux.

Centre d'appels pour les conducteurs

Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999

Permis de stationnement pour personnes handicapées

Ce permis, délivré à une personne donnée, autorise à garer un véhicule dans une place de stationnement réservée aux personnes handicapées. Le permis doit être bien visible.

Pour obtenir ce permis, la personne qui en fait la demande doit prouver qu'elle ne peut pas marcher sans aide sur plus de 200 mètres en moins de 8 minutes, sans éprouver de sérieuses difficultés ou menacer sa santé ou sa sécurité. Une attestation peut être fournie par un médecin, un ostéopathe, un chiropraticien, un physiothérapeute ou un ergothérapeute autorisé.

Le permis permanent est valide pendant cinq ans alors que le permis provisoire l'est pendant un maximum de deux ans. On délivre un permis provisoire aux personnes ayant un handicap qui durera vraisemblablement plus de deux mois, mais qui n'est pas considéré permanent.

On peut obtenir une formule de demande en se présentant à un Bureau de l'immatriculation et des permis de conduire ou en écrivant à l'adresse suivante :

Ministère des Transports

Édifice A
2680, rue Keele
Downsview ON M3M 3E6

Pour commander le formulaire par téléphone ou pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le Centre d'appels pour les conducteurs :

Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web :
www.mto.gov.on.ca/french/dandv/vehicle/disabled.htm

Trousse d'information sur les véhicules d'occasion

Chaque année, en Ontario, plus d'un million de véhicules d'occasion changent de propriétaire. Pour aider les consommateurs dans leurs décisions, le gouvernement de l'Ontario a introduit la Trousse d'information sur les véhicules d'occasion. Si vous vendez un véhicule (automobile, fourgonnette, camionnette, autocaravane ou motocyclette) en Ontario dans le cadre d'une vente entre particuliers, vous devez acheter une Trousse d'information sur les véhicules d'occasion (20 $) et la montrer aux acheteurs potentiels.

Pour vous procurer une Trousse d'information sur les véhicules d'occasion, veuillez communiquer avec le :

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières, Section du Programme d'information sur les véhicules d'occasion

C.P. 21100, succursale A
Toronto ON M5W 1W6
Numéro sans frais :
1 800 267-8847
Téléphone : 416 325-8847
Numéro sans frais ATS :
1 800 461-8866
ATS : 416 326-8866
Courriel : ESI@MTO.gov.on.ca
Site Web :
www.mto.gov.on.ca/french/dandv/vehicle/index.html

Programme Air pur Ontario

Le programme Air pur Ontario désire vous aider à faire des choix intelligents sur la façon dont vous entretenez et conduisez votre véhicule. Bien entretenir le système d'émissions de votre véhicule contribue à protéger la santé de tout un chacun, de même que l'environnement, en réduisant l'émission de contaminants causant le smog. Air pur Ontario peut également vous faire économiser jusqu'à 10 pourcent de votre consommation annuelle d'essence et prolonger la vie de votre véhicule.

Le programme Air pur Ontario s'étend dans toute la zone de smog du Sud-Est ontarien et s'applique à tous les véhicules légers (voitures, mini-fourgonnettes, véhicules sports utilitaires et camionnettes) :

- qui datent de plus de 3 années-modèles mais de moins de 20;
- dont l'année-modèle est un chiffre impair dans une année civile paire;
- dont l'année-modèle est paire dans une année civile impaire; et
- ces véhicules doivent subir une analyse d'émissions tous les deux ans afin que vous puissiez renouveler la vignette de votre plaque d'immatriculation ou lorsqu'il y a un transfert de propriété, pour les véhicules de moins de 20 années-modèles.

Vous recevrez un avis par courrier lorsque votre véhicule devra subir l'analyse d'émissions.

Pour de plus amples renseignements sur le programme Air pur Ontario ou pour connaître l'emplacement d'un centre d'analyse et de réparation accrédité près de chez vous, veuillez communiquer avec **le programme Air pur Ontario du ministère de l'Environnement :**

Numéro sans frais :
1 888 758-2999
Téléphone : 416 503-6679
Site Web : www.airpur.com

7.2 Services de transport public

Services de transport communautaire

De nombreuses collectivités offrent des services de transport public conventionnels et spécialisés à leurs résidents. Les services conventionnels sont constitués de véhicules qui parcourent des itinéraires préétablis selon un horaire fixe.

Les services de transport spécialisés servent les personnes âgées et les personnes handicapées grâce à des véhicules équipés d'un monte-charge ou d'une rampe pour les personnes qui utilisent un fauteuil roulant ou un triporteur. Par exemple, Wheel-Trans à Toronto, Para Transpo à Ottawa et Handi-Transit à Windsor. Certaines collectivités utilisent des autobus communautaires entièrement accessibles pour offrir à leurs résidents des services de transport sur des itinéraires fixes et souples.

Pour de plus amples renseignements concernant les types de services de transport public qui existent dans votre région, veuillez communiquer avec votre bureau municipal ou votre service de transport municipal, dont vous trouverez le numéro dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique, sous la rubrique « Transport en commun » (Transit).

Le Centre d'accès aux soins communautaires (voir page 58) ou le Centre d'information communautaire (voir page 13) de votre localité peut également vous fournir de l'information sur les services de transport spécialisés de votre région destinés aux personnes âgées et aux personnes handicapées.

Le Réseau Go

Le Réseau GO relie Toronto et des collectivités des régions environnantes de Halton, Peel, York et Durham, de même que la ville de Hamilton et certaines parties des comtés de Simcoe, Dufferin et Wellington grâce à ses trains et autobus. Les tarifs dépendent de la distance parcourue. Les personnes âgées de 65 ans et plus peuvent emprunter ce moyen de transport pour la moitié du tarif régulier pour adulte et peuvent se procurer des billets aller simple, aller-retour et d'une journée.

Plus de la moitié des 50 stations du Réseau GO sont maintenant accessibles aux fauteuils roulants. Tous les trains GO ont un wagon accessible muni d'une rampe pour les personnes dont la mobilité est réduite. De nombreux autobus GO « se baissent » pour aider les passagers à monter à bord et, à l'heure actuelle, trois routes d'autobus GO sont accessibles aux fauteuils roulants.

Numéro sans frais :
1 888 438-6646
Téléphone : 416 869-3200
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-3652
Site Web : www.gotransit.com

8 Services aux anciens combattants

8.1 Anciens combattants Canada **120**
Renseignements généraux 120
Prestations de soins de santé 120
Établissements de soins de longue durée 121
Programme pour l'autonomie des anciens combattants 121
Allocation aux anciens combattants 121
Services de soins de santé 122
Fonds de secours 122
Pensions d'invalidité 123
Funérailles, inhumations et pierres tombales 123
Bureau de services juridiques 123

8.2 Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario **124**

8.3 La Légion royale canadienne, Direction Ontario **124**

8.4 Caisses de bienfaisance **125**

8.5 Le Projet Mémoire **125**

8.6 Parc commémoratif des anciens combattants et Autoroute commémorative des anciens combattants **126**

8 Services aux anciens combattants

8.1 Anciens combattants Canada

Renseignements généraux

Le ministère des Anciens combattants Canada (ACC) offre des services et avantages qui comprennent : pension d'invalidité, allocations aux anciens combattants, services de soins à domicile, soins de longue durée, prestations de traitement, counselling, évaluation personnalisée des besoins, évaluation des besoins médicaux, conseils, information et aiguillage, aide juridique concernant la pension ou les allocations, aide pour les frais de funérailles et d'inhumation, de même que la commémoration de ceux et celles qui ont donné leur vie. Plusieurs de ces services sont décrits ci-dessous.

Pour de plus amples renseignements au sujet de ces services et avantages, veuillez communiquer avec le bureau de district des Anciens combattants Canada (ACC) le plus près de chez vous, dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique, sous la rubrique « Anciens combattants ». Vous pouvez également communiquer avec :

Anciens combattants Canada
Bureau régional
145, rue Government O.
Kirkland Lake ON P2N 2E8

Adresse postale :
Service postal 4000
Kirkland Lake ON P2N 3P4
Numéro sans frais :
1 800 387-0930
Téléphone : (705) 568-4000
Site Web : www.vac-acc.gc.ca
Site Web d'Info-aînés Canada :
www.seniors.gc.ca/index.jsp

Prestations de soins de santé

Les anciens combattants admissibles et les autres clients qui y ont droit peuvent obtenir leurs prestations de soins de santé aux termes du *Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants*. Ces avantages comprennent : soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, prothèses, adaptations domiciliaires, avantages supplémentaires tels les coûts de déplacement pour subir un examen ou recevoir un traitement et autres services et prestations en matière de soins de santé communautaires. Les personnes qui reçoivent une pension d'invalidité peuvent obtenir des

prestations de traitement comme des médicaments sur ordonnance pour le problème médical qui cause leur invalidité. Les prestations de traitement peuvent également être offertes aux clients pour des problèmes de santé non liés à leur invalidité qui ne sont pas couverts par le régime de soins médicaux provincial si le client ACC bénéficie de services dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants ou si l'ancien combattant ou le civil a un revenu limité, selon la *Loi sur les allocations aux anciens combattants*.

Établissements de soins de longue durée

Le Programme de soins de longue durée d'ACC offre une place aux anciens combattants admissibles dans un établissement de soins de longue durée sans aucun frais. Pour être admissibles à ce programme, les anciens combattants doivent subir une évaluation confirmant le besoin de soins de longue durée. Ils doivent également répondre à certains critères sur le service de guerre, l'invalidité ouvrant droit à une pension et le revenu. ACC a des contrats dans la province de l'Ontario pour des lits d'accès en priorité pour les anciens combattants dans des établissements de soins de longue durée. Les anciens combattants admissibles peuvent également avoir accès à un lit dans des établissements communautaires par le biais du Programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), en collaboration avec d'autres programmes gouvernementaux, aide les clients à rester en santé et à vivre de manière autonome chez eux ou dans leur localité. Pour ce faire, il offre nombre de services de soins à domicile ou de soins de longue durée aux anciens combattants admissibles, dont des soins de santé professionnels, de l'aide à la préparation des repas, de l'aide pour l'entretien ménager et l'entretien du terrain, une adaptation du domicile, et des services de transport et de garde.

Allocation aux anciens combattants

Les anciens combattants des Forces armées canadiennes ou de la marine marchande et les civils qui y ont droit peuvent faire une demande d'allocation aux anciens combattants. Ce programme fournit un soutien financier. L'admissibilité est déterminée selon le service en temps de guerre,

l'âge, le revenu et le lieu de résidence. Les demandeurs doivent vivre au Canada au moment où ils font leur demande. Les anciens combattants du Commonwealth ou des Forces alliées doivent avoir habité au Canada au moment où ils ont joint les rangs des Forces armées ou de la marine. Les époux survivants, les conjoints de fait survivants et les orphelins peuvent aussi être admissibles à l'allocation si l'ancien combattant ou le civil décédé satisfaisait au critère relatif au service.

Les demandeurs de sexe masculin doivent être âgés d'au moins 60 ans pour faire une demande, alors que ceux du sexe féminin doivent avoir au moins 55 ans. Les demandeurs qui sont incapables de subvenir entièrement à leurs propres besoins peuvent faire une demande plus tôt. Les allocations sont assujetties à un examen du revenu. Les demandeurs doivent prouver qu'ils ont besoin de ces allocations. Les administrateurs du programme prennent en considération toutes les sources de revenu avant de rendre une décision sur l'admissibilité.

Services de soins de santé

Les services de soins de santé sont conçus pour offrir un continuum de soins dans le but d'améliorer la qualité de vie des clients d'AAC, de promouvoir leur indépendance et de veiller à ce que des professionnels de la santé et des équipes multidisciplinaires de prestation de services soient disponibles pour élaborer des plans de soins et pour répondre aux besoins des clients. Les services comprennent aiguillage, information, évaluation, counselling, suivi et surveillance.

Fonds de secours

Le Fonds de secours offre un soutien financier aux personnes qui reçoivent des prestations aux anciens combattants et qui résident au Canada, dans les cas d'urgence, lorsque leur santé ou sécurité se trouve menacée. Si ces personnes n'ont aucune autre ressource, elles peuvent devenir admissibles à des fonds de secours d'urgence pour le logement, les vêtements et la santé, ou pour la réparation ou le remplacement d'appareils électroménagers ou de meubles.

Pensions d'invalidité

Les anciens combattants, les membres actifs et les anciens membres des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, de même que les anciens membres de la Marine marchande, peuvent recevoir une pension pour une incapacité liée à leur service. Une Indemnité de prisonnier de guerre est versée aux anciens prisonniers de guerre admissibles.

Une allocation spéciale est versée aux anciens combattants recevant une pension d'invalidité et aux anciens prisonniers de guerre qui ont besoin d'un accompagnateur, qui ont des besoins spéciaux en matière de vêtements ou qui ont une incapacité grave.

Les civils dont le travail pendant la Deuxième Guerre mondiale était lié aux efforts de guerre peuvent également être admissibles à une pension d'invalidité ou de décès. Ces civils comprennent les membres du Détachement d'aide volontaire et le personnel des Services auxiliaires.

Funérailles, inhumations et pierres tombales

Anciens combattants Canada offre un soutien, par l'entremise du Fonds du Souvenir, pour aider à défrayer les coûts de funérailles, d'inhumation et de pierres tombales des anciens combattants et de certains civils admissibles. Ce soutien comprend : préparation de la dépouille, cercueil réglementaire du gouvernement, exposition publique, transport de la dépouille localement, lieu de sépulture dans la terre, entretien de la sépulture (soins perpétuels) et une pierre tombale de style militaire.

Pour de plus amples renseignements ou pour connaître l'emplacement de la filiale du Fonds du Souvenir de votre région, veuillez communiquer avec :

Bureau du Fonds du Souvenir, Filiale de l'Ontario
Anciens combattants Canada
55, avenue St. Clair E.,
bureau 905
Toronto ON M4T 1M2
Numéro sans frais :
1 800 563-2508
Téléphone : 416 923-1608
Télécopieur : 416 923-3695
Courriel : lpfon@sympatico.ca
Site Web :
www.fondsdusouvenir.ca

Bureau de services juridiques des pensions

Le Bureau de services juridiques des pensions, sous l'égide d'Anciens combattants Canada, offre une aide juridique gratuite aux clients sous forme de counselling, de préparation de cas et de représentation pour les

clients qui désirent faire appel à la décision rendue par ACC en matière de pension d'invalidité.

Pour connaître l'emplacement du Bureau de services juridiques des pensions de votre région, veuillez consulter les pages bleues de votre annuaire téléphonique, sous la rubrique « Anciens combattants », ou composer le 1 877 228-2250.

8.2 Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario

La Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario est l'une des sources d'aide financière offertes aux anciens combattants de la Première Guerre mondiale, de la Deuxième Guerre mondiale et de la guerre de Corée, et aux personnes survivantes qui sont à leur charge et qui résident en Ontario.

(Avant le 31 mars 2003)
Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario
2, rue Bloor O., 24e étage
Toronto ON M7A 1E9
Téléphone : 416 327-4674
Télécopieur : 416 327-0573

(Après le 1er avril 2003)
Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario
Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario
77, rue Wellesley O.
6e étage, Édifice Ferguson
Toronto ON M7A 1R3
Téléphone : 416 326-7076
Télécopieur : 416 326-7078
Site Web : www.gov.on.ca/citizenship

8.3 La Légion royale canadienne, Direction Ontario

La Direction Ontario de la Légion royale canadienne est constituée de plus de 400 filiales partout en Ontario.

La Légion se concentre sur la commémoration de ceux et celles qui ont donné leur vie au nom de la liberté, et sur les besoins des anciens combattants, des personnes qui sont à leur charge et des personnes qui sont toujours actives dans les Forces armées.

De plus, les Légions de la Direction Ontario contribuent également au bien-être de la collectivité en commanditant des programmes communautaires.

8.4 Caisses de bienfaisance

Il existe un certain nombre de caisses de bienfaisance qui offrent de l'aide aux anciens combattants, aux anciens membres du personnel de service et aux personnes qui sont à leur charge. Toute demande d'aide à une caisse de bienfaisance doit être faite par l'entremise d'un conseiller d'Anciens combattants Canada ou d'un officier de service provincial de la Légion royale canadienne.

Le but de ces caisses est de fournir une aide en cas d'urgence qui ne serait pas disponible autrement. Les demandes d'aide sont habituellement liées aux besoins de base comme la nourriture, le logement et les soins médicaux. Cette aide est conçue pour ne servir qu'une seule fois.

Avant de faire une demande d'aide, il est important de s'assurer qu'aucun autre programme n'est en mesure de fournir cette aide (par exemple Anciens combattants Canada, Programme des appareils et accessoires fonctionnels).

Pour de plus amples renseignements sur la Légion royale canadienne et ses programmes, veuillez communiquer avec la filiale de votre région en consultant les pages blanches de votre annuaire téléphonique, ou communiquez avec le siège social de la Direction Ontario à :

Légion royale canadienne
Direction Ontario
89 Industrial Pkwy. N.
Aurora ON L4G 4C4
Téléphone : (905) 841-7999
Télécopieur : (905) 841-9992
Courriel :
rclontariocommand@on.aibn.com
Site Web : www.legionontario.org

8.5 Le Projet Mémoire

Le Projet Mémoire est une initiative de partenariat éducatif de l'Institut du Dominion et du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario qui vise à réunir des anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale, de la guerre de Corée, des missions de maintien de la paix et des élèves dans des classes et sur Internet, à travers toute la province.

Avez-vous une histoire à raconter? Joignez-vous au Bureau des orateurs! L'Institut du Dominion organisera des visites dans des salles de classe pour que vous puissiez partager votre histoire avec des élèves des écoles de votre localité. À titre d'orateur du Projet Mémoire, vous recevrez une trousse de préparation personnalisée orientée vers votre conflit et votre auditoire et vous aurez l'occasion d'assister à un atelier de préparation des orateurs.

Partagez votre histoire sur le site Web du Projet Mémoire à l'adresse suivante : www.leprojetmemoire.com ou envoyez-la à l'Institut du Dominion pour qu'il la mette dans les archives en ligne et qu'il s'assure que les services et les sacrifices des anciens combattants du Canada, hommes et femmes, demeurent présents dans l'esprit de la jeunesse canadienne.

Institut du Dominion
183, rue Bathurst, bureau 401
Toronto ON M5T 2R7
Numéro sans frais :
1 866 701-1867
Téléphone : 416 368-9627
Courriel : staff@dominion.ca
Site Web :
www.leprojetmemoire.com

8.6 Parc commémoratif des anciens combattants et Autoroute commémorative des anciens combattants

La Légion royale canadienne, Direction Ontario, District G, le ministère du Transport et le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario ont mis en commun des ressources pour créer un site commémorant la contribution des anciens combattants de l'Ontario. Officiellement ouvert en 2000, le parc est situé sur l'autoroute 416, l'Autoroute commémorative des anciens combattants, tout près de Kemptville, en Ontario. Ce parc, qui contient des monuments et des jardins, servira aux commémorations du Jour du souvenir de même qu'à d'autres activités de la Légion. Le site est accessible aux personnes en fauteuil roulant et un stationnement se trouve à côté du parc.

9 Soutien aux personnes handicapées

9.1 Services de renseignements et d'orientation pour les personnes handicapées et les personnes âgées vulnérables en Ontario 128

9.2 Personnes handicapées de l'Ontario 128
Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario 128
Guide d'accessibilité 129

9.3 Programme Communauté-Accessibilité 129

9.4 Site Web En route vers l'égalité des chances 130

9.5 Programmes et services 130

9.6 La clinique juridique « ARCH : A Legal Resource Centre for Persons with Disabilities » 131

9.7 « Toronto with Ease, the Guide to Accessibility » 131

9 Soutien aux personnes handicapées

9.1 Service de renseignements et d'orientation pour les personnes handicapées et les personnes âgées vulnérables en Ontario

Le Service de renseignements et d'orientation pour les personnes handicapées et les personnes âgées vulnérables (Ligne INFO) offre des services d'information et d'orientation gratuits et confidentiels aux personnes handicapées, aux personnes âgées vulnérables, à leurs soignants et soignantes et à leurs familles, à leurs amis et amies ainsi qu'aux professionnels et professionnelles œuvrant dans le secteur communautaire, à travers l'Ontario. Des représentants et représentantes du service à la clientèle peuvent fournir des renseignements et des services d'orientation en français, en anglais et dans d'autres langues.

Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

9.2 Personnes handicapées de l'Ontario

Le ministère des Affaires civiques offre des renseignements sur les initiatives, les problèmes et les possibilités touchant l'accessibilité, y compris des renseignements sur la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et sa mise en œuvre. Vous trouverez, entre autres, des liens aux programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées et un guide en langage clair sur la Loi. Vous trouverez également en ligne le *Guide des programmes et services gouvernementaux à l'intention des personnes handicapées*, à :
www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/programsservices.htm

Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario

La *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* vise à améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées et à les faire participer à l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles en matière de pleine participation à la vie de la province.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le :

Ministère des Affaires civiques
Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
400, avenue University, 6e étage
Toronto ON M7A 2R9
Numéro sans frais :
1 800 267-7329
Téléphone : 416 327-2422
ATS sans frais : 1 888 335-6611
ATS : 416 326-0148
Télécopieur : 416 314-4965
Courriel : info@mczcr.gov.on.ca
Site Web : www.gov.on.ca/citizenship/accessibility

Guide d'accessibilité

Le guide d'accessibilité est une liste en ligne consultable sur les services de consultation et les organismes communautaires en Ontario qui offrent une aide aux entreprises, aux employeurs et aux fournisseurs de services sur l'amélioration de l'accès des employés et des clients handicapés. Le guide est financé par le ministère des Affaires civiques et la Marche des dix sous de l'Ontario en est l'hôte.
Site Web :
www.accessibilitydirectory.ca

9.3 Programme Communauté-Accessibilité

Le programme Communauté-Accessibilité offre des subventions à des organismes constitués en personne morale, communautaires, sans but lucratif et non gouvernementaux pour les encourager à former des partenariats avec d'autres organismes pour rendre leurs collectivités plus accessibles.

Ministère des Affaires civiques
Accessibilité Ontario
400, avenue University, 3e étage
Toronto ON M7A 2R9
Téléphone : 416 314-1854
(appels à frais virés acceptés)

Numéro sans frais ATS :
1 888 335-6611
Numéro ATS : 416 326-0148
Site Web :
www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/comaccessprogram.htm

9.4 Site Web En route vers l'égalité des chances

Le site Web En route vers l'égalité des chances offre de l'information sur les façons de rendre des installations et des services accessibles aux personnes handicapées et sur l'égalité des chances au travail. Le site contient des liens vers des produits et des services accessibles en Ontario.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

Ministère des Affaires civiques
Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
3e étage, 400, avenue University
Toronto ON Canada
M7A 2R9

Numéro sans frais :
1 888 325-4957
Téléphone : 416 325-4957
Numéro sans frais ATS :
1 888 335-6611
Numéro ATS : 416 326-0148
Courriel : eoinfo@mczcr.gov.on.ca
Site Web :
www.equalopportunity.on.ca

9.5 Programmes et services

Dans tout le guide, vous trouverez des programmes et services destinés aux personnes âgées qui ont besoin d'aide:

- Programme d'appareils et accessoires fonctionnels et Programme d'oxygénothérapie à domicile (page 36);
- Programme de permis de stationnement pour personnes handicapées (page 114);
- Services de transport pour les personnes handicapées (voir Services de transport communautaires (page 116);
- Crédits d'impôt pour les personnes handicapées (pages 106-108);
- Programme d'aide à la remise en état des logements pour les personnes handicapées (page 66);
- Parcs Ontario et Installations pour les personnes handicapées.

9.6 La clinique juridique « ARCH : A Legal Resource Centre for Persons with Disabilities »

Fondée en 1980, « ARCH : A Legal Resource Centre for Persons with Disabilities » est une clinique juridique communautaire à but non lucratif située en Ontario. Son personnel s'emploie à défendre et à faire avancer les droits à l'égalité des personnes handicapées.

« ARCH »
425, rue Bloor E., bureau 110
Toronto ON M4W 3R5
Numéro sans frais :
1 866 482-2724
Téléphone : 416 482-8255
Numéro sans frais ATS :
1 866 482-2728
Numéro ATS : 416 482-1254
Site Web : www.arch-online.org

9.7 « Toronto with Ease, the Guide to Accessibility »

Le « Toronto with Ease, the Guide to Accessibility » est un guide d'information complet pour toutes les personnes qui désirent avoir accès aux nombreux établissements et commerces accessibles, dans la ville de Toronto. On y trouve en outre de l'information sur des restaurants, lieux d'hébergement, magasins, transports, divertissements, musées, théâtres, cinémas et autres établissements accessibles qui répondent aux besoins des personnes dont la mobilité est réduite ou qui ont un handicap auditif ou visuel. Pour consulter ce guide en ligne, visitez le site www.activelivingmagazine.com ou contactez:

Active Living Magazine
2276, rue Rosedene
St. Ann's ON L0R 1Y0
Téléphone : (905) 957-6016
Télécopieur : (905) 957-6017
Courriel : activeliv@aol.com

10 Services pour les personnes âgées nouvellement arrivées

10.1 Citoyenneté et Immigration Canada **134**
Renseignements généraux 134
État de la demande du cyberclient 134
Information pour les nouveaux arrivants 135

10.2 Le Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants **135**

10.3 La « Multicultural Alliance for Seniors and Aging » **136**

10 Services pour les personnes âgées nouvellement arrivées

10.1 Citoyenneté et Immigration Canada

Renseignements généraux

Des renseignements sur l'immigration au Canada ou la citoyenneté canadienne se trouvent sur le site Web de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) ou peuvent être obtenus en appelant l'un des centres d'appels 24 h sur 24, 7 jours sur 7. Les appelants devraient savoir que le personnel des centres d'appels ne prend aucune décision. Toutes les demandes sont étudiées par le Centre de traitement des demandes, qui rend par la suite une décision.

Numéro sans frais :
1 888 242-2100
Téléphone : 416 973-4444
Numéro sans frais ATS :
1 888 576-8502
Site Web : www.cic.gc.ca

État de la demande du cyberclient

Les clients de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) peuvent utiliser en tout temps ce service en ligne pour connaître l'état de leur demande, qu'ils se trouvent au pays ou à l'étranger, dans les cas suivants :

- demande de parrainage d'un membre de la parenté;
- demande de résidence permanente à titre de membre de la catégorie du regroupement familial;
- demande de résidence permanente à titre d'époux ou de conjoint de fait d'un citoyen canadien ou d'un résident permanent; et
- demande de résidence permanente à titre d'immigrant indépendant.

Pour accéder à ce service, visitez le site Web de CIC à www.cic.gc.ca (cliquez sur « Services en ligne », puis sur « État de la demande du cyberclient »).

Information pour les nouveaux arrivants

Le site Web de Citoyenneté et Immigration Canada et des publications offrent de l'information pour aider les nouveaux arrivants à s'adapter à la culture, aux langues et au climat du Canada.

Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web de Citoyenneté et Immigration Canada à www.cic.gc.ca.

Des publications comme *Comment devenir citoyen canadien* et *Comment prouver que vous êtes un citoyen canadien* peuvent être consultées en ligne à www.cic.gc.ca (cliquez sur « Nouvelles et Publications », puis sur « Citoyenneté ») ou en format papier. Pour en obtenir un exemplaire, veuillez communiquer avec :

Centre de distribution
Direction générale des publications
Citoyenneté et Immigration Canada
Ottawa ON K1A 1L1
Télécopieur : (613) 954-2221

10.2 Le Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants

Le Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants (PAÉNA) du ministère des Affaires civiques offre un soutien aux nouveaux arrivants en Ontario. Sa priorité est de fournir des services de soutien qui sont normalement nécessaires aux nouveaux arrivants qui sont au Canada depuis moins de 5 ans et qui sont résidents permanents, réfugiés ou qui demandent le statut de réfugié.

Les services de ce programme peuvent comprendre une évaluation, de l'information, une orientation et de l'aide à l'emploi. Des services d'aiguillage sont fournis par des organismes d'établissement des nouveaux arrivants dans de nombreuses collectivités de l'Ontario. La majorité de ces organismes sont multiethniques, multiservices et multilingues.

Pour connaître l'emplacement d'un organisme dans votre collectivité qui offre des services d'établissement pour les nouveaux arrivants, veuillez communiquer avec le Centre d'information communautaire de votre localité (voir page 13).

10.3 La « Multicultural Alliance for Seniors and Aging »

La « Multicultural Alliance for Seniors and Aging (MASA) » offre une approche multiservices à des enjeux et à des programmes qui concernent les personnes âgées et les familles. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

« Multicultural Alliance for Seniors and Aging »
a/s « Baycrest Centre for Geriatric Care »
3560, rue Bathurst
Toronto ON M6A 2E1
Téléphone : 416 785-2500
Télécopieur : 416 785-2378
Site Web : www.baycrest.org

11 Questions juridiques, droits de la personne et questions liées au décès

11.1 Comment trouver un avocat **139**
Assistance-avocats 139

11.2 Aide juridique Ontario **140**

11.3 « Advocacy Centre for the Elderly » **141**

11.4 « Community Legal Education Ontario » **141**

11.5 Commission ontarienne des droits de la personne **142**

11.6 Bureau du tuteur et curateur public **143**
Enquêtes relatives aux tutelles 144
Trousse de procurations 144

11.7 Planification préalable des soins **145**

11.8 Don d'organes et de tissus humains **146**

11.9 Testaments et successions **147**
Testaments 147
Si vous décédez sans avoir un testament 147
Préparation d'un testament 147

11.1C Que faire lorsque quelqu'un décède? 148
Événement de la vie en ligne – « Que faire lorsque quelqu'un décède? » 148
Premières mesures à prendre 148
Les Familles endeuillées de l'Ontario en ligne 149
Décès d'une personne ayant un testament 149
Décès d'une personne sans testament 149
Décès d'une personne à l'extérieur du pays 150
Certificat de décès 150
Indemnisations, pensions et prestations 150
Impôt sur le revenu 152
Banques, institutions financières et cartes de crédit 152
Cartes et registres du gouvernement 152
Véhicules 153
Propriété 153
Clubs, organisations, services et associations professionnelles 154

11 Questions juridiques, droits de la personne et questions liées au décès

11.1 Comment trouver un avocat

Tous les avocats de l'Ontario qui offrent leurs services au public doivent être membres du Barreau du Haut-Canada. Le Barreau du Haut-Canada veille à ce que les avocats adhèrent aux normes professionnelles et discipline ceux qui ne le font pas. Le Barreau du Haut-Canada offre plusieurs services destinés au public dont Assistance-avocats.

Pour de plus amples renseignements sur le Barreau du Haut-Canada et sur ses services :

Le Barreau du Haut-Canada
Osgoode Hall,
130, rue Queen O.
Toronto ON M5H 2N6

Renseignements généraux

Numéro sans frais :
1 800 668-7380
Téléphone : 416 947-3300
ATS : 416 644-4886
Télécopieur : 416 947-5263
Courriel : lawsociety@lsuc.on.ca

Plaintes :

Numéro sans frais :
1 800 268-7568
Téléphone : 416 947-3310
Courriel : comail@lsuc.on.ca
Site Web : www.lsuc.on.ca/index.jsp?lang

Assistance-avocats

Assistance-avocats du Barreau du Haut-Canada vous suggérera le nom d'un avocat ou d'une avocate qui peut s'occuper de votre dossier, et notamment un avocat ou une avocate :

- qui parle une autre langue;
- qui peut communiquer avec une personne ayant une déficience auditive;
- dont le bureau est accessible aux fauteuils roulants; ou
- qui peut exercer le droit en Ontario ainsi que dans une autre région géographique.

Vous pouvez communiquer avec Assistance-avocats du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h. Veuillez noter que ce service n'est pas gratuit. Des frais de 6 $ seront automatiquement portés à votre compte de téléphone, le mois suivant votre appel. Le numéro de téléphone de l'Assistance-avocats est le 1 900-565-4577.

Si vous êtes en prison, si vous avez moins de 18 ans ou si vous êtes en situation de crise, par exemple si vous êtes victime de violence familiale, et que vous avez besoin des services d'un avocat, veuillez composer le :

Numéro sans frais :
1 800 268-8326
Téléphone : 416 947-3330

11.2 Aide juridique Ontario

Aide juridique Ontario offre plusieurs services gratuits dont la représentation devant les tribunaux, les conseils juridiques ou une aide pour préparer les documents judiciaires.

Les personnes susceptibles d'être admissibles à l'aide juridique comprennent :

- les assistés sociaux ou les personnes à faible revenu ou sans revenu et
- les personnes à qui il ne reste que peu ou pas d'argent après avoir satisfait leurs besoins fondamentaux comme la nourriture et le logement.

Les personnes ayant un travail ainsi que les propriétaires fonciers peuvent également être admissibles à l'aide juridique. Le personnel de l'aide juridique étudiera votre situation financière et établira si vous êtes admissible à l'aide juridique.

Aide juridique Ontario offre aussi des cliniques juridiques communautaires dans de nombreuses localités de l'Ontario. Pour connaître l'emplacement de la clinique juridique communautaire de votre région, consultez les pages blanches de votre annuaire téléphonique à la rubrique « Aide juridique Ontario », ou communiquez avec :

Aide juridique Ontario
375, avenue University,
bureau 404
Toronto ON M5G 2G1
Numéro sans frais :
1 800 668-8258
Téléphone : 416 979-1446
Télécopieur : 416 979-8669
Courriel :
info@lao.on.ca
Site Web :
www.legalaid.on.ca/fr/

11.3 « Advocacy Centre for the Elderly »

L'« Advocacy Centre for the Elderly (ACE) » est une clinique juridique, financée par Aide juridique Ontario, qui offre des services juridiques aux personnes âgées à faible revenu. L'« ACE » donne des conseils sur les questions juridiques intéressant les personnes âgées comme les mauvais traitements infligés aux personnes âgées, le consentement relatif aux soins de santé, les maisons de retraite, la santé mentale, la capacité intellectuelle, les régimes de retraite publics, les établissements de soins de longue durée et les soins à domicile.

L'« ACE » peut fournir des conseils par téléphone aux résidents de toutes les régions de l'Ontario, mais ne peut représenter à titre de clients que les personnes âgées vivant dans la Région du grand Toronto (RGT). Si vous vivez à l'extérieur de cette région, l'« ACE » essaiera de vous diriger vers un service juridique de votre collectivité.

L'« ACE » a aussi pour mandat, à l'échelle de la province, d'offrir des programmes d'éducation juridique et de participer aux activités visant la réforme du droit. L'« ACE » peut aussi, le cas échéant, vous fournir des conférenciers ainsi que du matériel éducatif portant sur les questions juridiques intéressant les personnes âgées. L'« ACE » publie un manuel du droit des soins à long terme intitulé « *Long Term Care Facilities in Ontario – The Advocates Manual* » et a produit une vidéo sur les procurations.

« Advocacy Centre for the Elderly »
2, rue Carlton, bureau 701
Toronto ON M5B 1J3
Téléphone : 416 598-2656
Télécopieur : 416 598-7924
Site Web :
www.advocacycentreelderly.org

11.4 « Community Legal Education Ontario »

La « Community Legal Education Ontario (CLEO) » est une clinique juridique communautaire qui produit du matériel éducatif juridique public rédigé en langage simple à l'intention des personnes à faible revenu, des personnes ayant divers handicaps dont des difficultés de lecture et d'autres personnes défavorisées.

Les publications de la « CLEO » abordent divers domaines du droit : aide sociale, logement, réfugiés et immigration, indemnisation des victimes d'accidents du travail, droit criminel, droit de la consommation, droit de la famille, santé et handicaps, personnes âgées et droit des jeunes.

Pour voir ou imprimer ces publications ou pour obtenir un formulaire de commande en ligne ainsi que la liste des publications nouvelles et révisées, visitez le site Web de l'organisme à www.cleo.on.ca, ou faites le 416 408-4420 si vous voulez obtenir un formulaire de commande.« CLEO » ne donne pas d'avis juridique. Si vous avez un problème d'ordre juridique, veuillez vous adresser à un avocat ou à une avocate ou à une clinique juridique communautaire.

« Community Legal Education Ontario »
119, avenue Spadina, bureau 600
Toronto ON M5V 2L1
Téléphone : 416 408-4420
Télécopieur : 416 408-4424
Courriel : cleo@cleo.on.ca
Site Web : www.cleo.on.ca

11.5 Commission ontarienne des droits de la personne

La Commission ontarienne des droits de la personne est un tribunal indépendant du ministère des Affaires civiques. La discrimination est interdite par la loi en Ontario et la Commission administre et applique le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Le Code énonce que toute personne a droit à un traitement égal en matière d'emploi, de logement, de contrat, de biens, de services et d'installations et d'association professionnelle et syndicale sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'âge, le statut marital ou familial, le partenariat avec une personne de même sexe, l'orientation sexuelle, le handicap, l'état d'assisté social (logement seulement) ou les infractions commises (emploi seulement).

La Commission est chargée de gérer les demandes de renseignements, les cas qui lui sont soumis, les demandes de médiation et les enquêtes portant sur les plaintes liées aux droits de la personne. Si un problème n'est pas réglé et que la Commission estime qu'une personne a fait l'objet de discrimination, elle peut déférer la plainte à la commission d'enquête qui verra à tenir une audience.

La Commission met aussi en œuvre des programmes d'éducation publique et élabore des politiques en vue de faciliter l'interprétation du *Code*. La Commission a publié en juin 2002 un document intitulé *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées*. Ce document étudie à fond la

question de la discrimination fondée sur l'âge ainsi que les mesures prévues à cet égard dans le *Code des droits de la personne*. La politique a été conçue pour aider le public ainsi que le personnel de la Commission à mieux comprendre comment le *Code* protège les personnes âgées en Ontario et pour sensibiliser la population aux problèmes auxquels font face les personnes âgées. La politique vise aussi à faire prendre conscience aux fournisseurs de services, aux employeurs et aux propriétaires de logement de leurs obligations en vertu du *Code*. Pour obtenir un exemplaire de ce document ou pour de plus amples renseignements :

Commission ontarienne des droits de la personne
180, rue Dundas O., 8e étage
Toronto ON M7A 2R9
Numéro sans frais :
1 800 387-9080
Téléphone : 416 326-9511
Numéro sans frais ATS :
1 800 308-5561
ATS : 416 314-6526
Courriel : info@ohrc.on.ca
Site Web : www.ohrc.on.ca

11.6 Bureau du tuteur et curateur public

Le Bureau du tuteur et curateur public (BTCP) aide à protéger les droits et intérêts des personnes mentalement incapables lorsque personne d'autre n'est disposé à agir en leur nom. Voici les services offerts par le BTCP :

- Tutelle aux biens
- Tutelle aux soins de la personne
- Décisions sur le traitement et l'admission aux soins à long terme
- Enquêtes relatives aux tutelles
- Nomination de tuteurs privés aux biens
- Nomination de tuteurs à l'instance
- Gestion des successions

Le Bureau du tuteur et curateur public offre aussi de nombreuses brochures d'information utiles qui figurent sur son site Web :

- *Lorsque le Bureau du tuteur et curateur public devient votre tuteur aux biens*
- *Administration des successions*
- *Dans les enquêtes relatives à la tutelle – Le rôle du Bureau du tuteur et curateur public*

- *Dans la prestation de services de tutelle aux biens – Le rôle du Bureau du tuteur et curateur public*
- *Nomination des tuteurs aux biens*
- *Dans la prise de décisions au nom d'autrui en matière de soins de santé – Le rôle du Bureau du tuteur et curateur public*
- *Procurations et « testaments de vie – Quelques questions et réponses*

Bureau du tuteur et curateur public
595, rue Bay, bureau 800
Toronto ON M5G 2M6
Numéro sans frais :
1 800 366-0335
Téléphone : 416 314-2800
ATS : 416 314-2687
Télécopieur : 416 314-2695
Site Web :
www.attorneygeneral.jus.gov.on.c/french/PGT/pgthome.htm

Enquêtes relatives aux tutelles

Ce service aide à protéger les adultes mentalement incapables qui subissent, ou risquent de subir, un grave préjudice à la suite de leur situation. Une grave négligence de soi, la violence physique et l'exploitation financière de personnes incapables sont certaines des situations que ce service peut aider à régler. Toute personne ayant des inquiétudes au sujet d'une personne qu'elle pense être mentalement incapable et exposée à un préjudice grave peut communiquer avec le BTCP par téléphone ou par courrier :

Service des enquêtes relatives aux tutelles
Numéro sans frais :
1 800 366-0335
Téléphone : 416 327-6348

Trousse de procurations

Le Bureau du tuteur et curateur public a produit une Trousse de procurations qui vous aidera à nommer la personne que vous souhaitez voir prendre des décisions en votre nom lorsque vous ne pourrez pas le faire pour vous-même.

De nombreuses personnes pensent que si quelque chose leur arrive et qu'elles ne sont pas en mesure de prendre des décisions pour elles-mêmes, les membres de leur famille pourront le faire. Ce n'est pas nécessairement le cas. Pour les décisions financières, les membres de votre famille ont besoin d'une autorisation juridique. Vous pouvez autoriser une personne à prendre des décisions financières pour vous en lui donnant une procuration permanente. Pour les décisions en matière de soins de santé comme celle de décider où vous vivrez ou ce que vous mangerez, vous pouvez donner une procuration en matière de soins de

santé à la personne de votre choix. Pour de plus amples renseignements, voir la section suivante intitulée « Planification préalable des soins ».

Bien qu'il soit très important de se demander si l'on ne devrait pas accorder une procuration pour qu'une personne puisse prendre des décisions en son nom au besoin, personne ne peut vous obliger à le faire. Si vous n'avez pas de procuration, il faudra peut-être un jour que quelqu'un soit officiellement nommé pour prendre des décisions pour vous.

Pour obtenir un exemplaire de la Trousse de procurations, faites le :

Numéro sans frais :
1 800 366-0335
Téléphone : 416 314-2800
Site Web :
www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/PGT/pgthome.htm

11.7 Planification préalable des soins

La planification préalable des soins vise à vous permettre d'indiquer quels soins vous voulez qu'on vous dispense si vous êtes un jour incapable de prendre ces décisions vous-même. Chaque année, de nombreux Canadiens et Canadiennes deviennent incapables de prendre eux-mêmes des décisions quant à leurs soins de santé. Vous pouvez prendre des mesures maintenant pendant que vous êtes capable de le faire afin de veiller à ce que vos choix en matière de santé soient respectés et pour donner à une personne en laquelle vous avez confiance les pouvoirs voulus pour donner suite à vos désirs.

Le Secrétariat des affaires aux personnes âgées de l'Ontario (SAPAO) du ministère des Affaires civiques, en partenariat avec la Société d'Alzheimer de l'Ontario, a produit un document intitulé *Un guide de planification préalable des soins* qui vise à renseigner les personnes âgées sur le processus de planification préalable des soins. Pour obtenir un exemplaire de ce guide, visitez le site Web du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario à www.gov.on.ca/citizenship/seniors/indexf.html, ou appelez la Ligne INFO – Personnes âgées, au 1 888 910-1999.

11.8 Don d'organes et de tissus humains

Il importe que vous discutiez avec les membres de votre famille et vos amis de votre décision de donner vos organes et vos tissus pour qu'ils comprennent, appuient et respectent vos désirs dans l'avenir.

Si vous êtes âgé de 16 ans ou plus, vous pouvez enregistrer votre consentement à donner vos organes ou tissus à votre mort auprès du ministère de la Santé et des Soins de longue durée qui conserve un registre des donneurs. Remplissez le formulaire d'enregistrement de don d'organes (Formulaire 3039-84) et envoyez-le au ministère de la Santé et des Soins de longue durée;

Vous pouvez obtenir un formulaire d'enregistrement de don d'organes de la façon suivante :

- en visitant un bureau du ministère de la Santé et des Soins de longue durée;
- en appelant la Ligne INFO – Personnes âgées
  Numéro sans frais :
  1 888 910-1999
  Numéro sans frais ATS :
  1 800 387-5559; ou
- en consultant la section sur les dons d'organes et de tissus du site Web du ministère à www.gov.on.ca/health/indexf.html.

Après avoir rempli et signé le formulaire, amenez-le au bureau local du ministère ou envoyez-le par la poste à l'adresse figurant au haut du formulaire. Vous pouvez modifier ou retirer votre consentement à tout moment en utilisant le formulaire Inscription pour don d'organes et de tissus humains.

Vous pouvez signer une carte de donneur et la conserver avec vos documents d'identité personnelle. Remettez la partie détachable de la carte aux membres de votre famille ou à vos amis.

Pour de plus amples renseignements sur les dons d'organes et de tissus humains, communiquez avec le Réseau Trillium pour le don de vie, au 1 800 263-2833, visitez leur site Web à : www.giftoflife.on.ca/indexf.html ou appelez la Ligne INFO – Personnes âgées, au :

Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

Consultez la section sur les dons d'organes et de tissus humains du site Web du ministère, à www.gov.on.ca/health/indexf.html ou www.healthyontario.com

11.9 Testaments et successions

Testaments

Un testament est un document par lequel vous, le « testateur », indiquez comment vous voulez que vos biens soient répartis après votre mort. Dans un testament, vous pouvez assurer les besoins de votre famille, distribuer vos biens comme vous le jugez bon et nommer un exécuteur testamentaire pour gérer la succession. Un testament peut aussi vous aider à économiser de l'argent en profitant de certains mécanismes permettant d'alléger ou de reporter les impôts à payer au moment de votre décès.

Si vous décédez sans avoir un testament

Si vous décédez sans avoir de testament, votre succession sera répartie selon les règles établies dans la *Loi portant réforme du droit des successions*. Cette loi veille à ce que votre succession soit répartie entre votre conjoint et les membres de votre famille. La façon dont la loi répartit votre succession n'est cependant pas nécessairement la façon dont vous le souhaiteriez. Voilà une bonne raison de préparer un testament.

Préparation d'un testament

Il est bon qu'un avocat ou une avocate connaissant le droit des successions établisse un testament pour vous étant donné la complexité de ce domaine du droit. Un avocat ou une avocate pourra s'assurer que votre testament fait bien ce que vous voulez qu'il fasse et que votre succession est distribuée selon vos désirs.

Il convient de faire preuve de prudence lorsqu'on utilise une trousse pour l'établissement d'un testament. Certaines de ces trousses peuvent ne pas être conformes au droit ontarien et votre testament risque alors de ne pas être valide. Si vous ne signez pas et ne faites pas attester votre testament conformément aux règles établies dans la *Loi portant réforme du droit de succession*, il risque d'être invalide. Une trousse générale pour l'établissement d'un testament peut ne pas faire ressortir certaines des difficultés liées à l'établissement d'un testament. Ainsi, un testament est révoqué au moment du mariage à moins qu'il n'y soit précisé que le testament a été établi « en vue du mariage ».

En faisant appel au service d'un avocat ou d'une avocate, vous serez assuré(e) que votre testament est adapté à votre succession particulière ainsi qu'à vos besoins de planification fiscale. Il est peu probable qu'un formulaire type réponde à ce critère.

11.10 Que faire lorsque quelqu'un décède?

Événement clé de la vie en ligne – « Que faire lorsque quelqu'un décède? »

Le gouvernement de l'Ontario regroupe des renseignements et des services en fonction d'événements clés de la vie, par exemple « Que faire quand quelqu'un décède ». Chaque série regroupe tout ce qui existe sur un sujet. Vous pouvez trouver sur ce site l'information dont vous avez besoin ainsi que des liens directs vers les formulaires que vous devrez peut-être remplir.

Pour de plus amples renseignements, visitez la section « Votre gouvernement » du site Web du gouvernement de l'Ontario, à www.gov.on.ca ou un Centre d'information du gouvernement, ou appelez le Bureau de renseignements au 1 800 267-8097. Pour connaître le CIG le plus près de vous, consultez l'annexe 3.

Premières mesures à prendre

- S'il s'agit d'un décès attendu, appelez le médecin traitant. Si vous ne trouvez pas de médecin ou si le décès est inattendu, composez le 911 ou le numéro des services d'urgence de votre région.

- Si vos arrangements funéraires comprennent des funérailles (obsèques) ou un service moins connu appelé « disposition directe », vous pouvez communiquer avec un salon funéraire ou service de transfert. Les directeurs de services funéraires peuvent vous aider à faire tous les arrangements funéraires. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le

Conseil des services funéraires
Numéro sans frais :
1 800 387-4458
Téléphone : 416 979-5450
Site Web :
www.funeralboard.com

- Si vos arrangements funéraires comprennent également une mise en terre ou une incinération, le directeur du cimetière ou du crématorium de votre choix peut vous aider à faire les arrangements nécessaires. Si vous avez des questions concernant les cimetières et les crématoriums et

les services et biens qu'ils offrent, communiquez avec le

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, Section sur les cimetières

Numéro sans frais :
1 800 268-1142
Téléphone : 416 326-8393

Les Familles endeuillées de l'Ontario en ligne

Les Familles endeuillées en ligne (FEL) offrent une ligne de soutien téléphonique aux personnes âgées qui sont endeuillées. Les personnes qui répondent aux appels aident les personnes qui sont endeuillées à surmonter leur chagrin. Elles favorisent le processus de guérison. Pour une liste de tous les bureaux de l'organisme en Ontario, voir l'annexe 3.

Familles endeuillées de l'Ontario en ligne

32, av. Eglinton O.,
bureau 602
Toronto ON M4R 1A1
Numéro sans frais :
1 800 236-6364
Téléphone : 416 440-0290
Télécopieur : 416 440-0304
Courriel : info@bfotoronto.ca
Site Web : www.bfotoronto.ca

Décès d'une personne ayant un testament

Vous voudrez savoir si la personne décédée a laissé un testament. Certaines personnes déposent leur testament à la division des successions du tribunal local, mais ce testament pourrait aussi se trouver chez leur avocat, dans un coffre bancaire ou chez elle. Une fois que vous aurez trouvé le testament, il sera peut-être nécessaire de le soumettre à un tribunal pour qu'il établisse sa validité. L'exécuteur testamentaire veille à ce que les désirs exprimés dans le testament soient exécutés.

Décès d'une personne sans testament

Si une personne décède sans testament (intestat), la succession sera répartie selon la loi. Vous voudrez peut-être dans ce cas communiquer avec un avocat ou une avocate. Pour de plus amples renseignements sur la façon de trouver un avocat ou une avocate, veuillez vous reporter à la page 139.

Décès d'une personne à l'extérieur du pays

Si une personne décède dans un autre pays, communiquez avec le Consulat du Canada dans le pays où survient le décès qui vous indiquera comment procéder. Pour obtenir le numéro de téléphone du Consulat du Canada, communiquez avec le

Bureau des affaires consulaires du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada
Téléphone : (613) 996-8885
(les appels à frais virés sont acceptés)
Site Web : www.voyage.gc.ca/Consular-f/Problems/deaths-f.htm

Certificat de décès

Le directeur funéraire émettra des exemplaires d'une preuve de décès que vous pourrez utiliser dans certaines situations. Certains organismes peuvent cependant exiger un certificat de décès officiel. Des certificats de décès ou des copies certifiées de l'enregistrement de décès sont exigés pour régler les successions, obtenir le versement d'une assurance ou pour accéder ou mettre fin à certains services gouvernementaux (p. ex., carte Santé, retraite, liste des électeurs).

Pour enregistrer un décès, un membre de la famille ou le directeur des funérailles remplit habituellement la déclaration de décès contenant les renseignements voulus au sujet de la personne décédée.

Le médecin légiste ou le coroner constatant le décès remplit en même temps le certificat médical de décès, qui comprend les renseignements sur la cause du décès. Les deux formulaires sont ensuite envoyés séparément au bureau local de la Division du registraire du Bureau du registraire général de l'Ontario. Pour de plus amples renseignements sur le Bureau du registraire général, voir la page 10.

Indemnisations, pensions et prestations

L'exécuteur devrait communiquer avec l'employeur du défunt pour obtenir des détails sur la pension de l'entreprise. L'exécuteur devrait également communiquer avec les bureaux ci-dessous, le cas échéant, pour connaître l'admissibilité aux prestations ou annuler celles-ci :

Compagnie d'assurance-vie du défunt

Compagnie d'assurance automobile du défunt

Compagnie d'assurance-maison du défunt

Programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) (voir la page 90)

Régime de pensions du Canada (RPC) (voir la page 92)

Régime de rentes du Québec
Numéro sans frais au Québec :
1 800 463-5185
Téléphone : 514 873-2433
Site Web :
www2.rrq.gouv.qc.ca/an/rente/rente.htm

Régime de revenu annuel garanti (RRAG) (voir la page 98)

Anciens combattants Canada (ACC)
Les conjoints survivants, les partenaires de fait et les orphelins peuvent avoir droit à une aide ou des prestations en vertu de certains programmes d'ACC (voir la page 121).

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
Programme des maladies professionnelles et des prestations de survivant
Numéro sans frais :
1 800 387-5540
Téléphone : 416 344-1000
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-0050
Site Web : www.wsib.on.ca

Ontario au travail
Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance
Numéro sans frais :
1 888 789-4199
Téléphone : 416 325-5666
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Télécopieur : 416 325-7136
Site Web :
www.gov.on.ca/CSS/page/services/ontworkf.html

Prestations d'invalidité et de décès de la Défense nationale
Centre d'information et de consultation sur les indemnités d'invalidité
Numéro sans frais :
1 800 883-6094
Téléphone : (613) 995-1457
Site Web :
www.forces.gc.ca/hr/dpsp/frgraph/death_guide_f.asp?Cat=3

Crédit pour taxe sur les produits et services
Agence canadienne des douanes et du revenu
Numéro sans frais :
1 800 959-1953
Site Web :
www.ccraadrc.gc.ca/contact/tso/ON-f.html

Impôt sur le revenu

L'exécuteur doit remplir une déclaration de revenu pour le défunt. Pour obtenir des renseignements et de l'aide, communiquez avec le bureau des services fiscaux locaux de l'Agence canadienne des douanes et du revenu (ACDR). Vous trouverez le numéro de l'Agence dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique, à la rubrique « Impôts », ou visitez le site Web de l'ACDR, à www.ccra-adrc.gc.ca.

Banques, institutions financières et cartes de crédit

L'exécuteur devrait communiquer avec les banques et les institutions financières de la personne décédée.

L'exécuteur devrait aussi communiquer avec les émetteurs de cartes de crédit pour annuler ces cartes.

Cartes et registres du gouvernement

L'exécuteur devrait communiquer avec les bureaux gouvernementaux pertinents :

Citoyenneté canadienne
Citoyenneté et Immigration Canada
Numéro sans frais :
1 888 242-2100
Téléphone : 416 973-4444

Passeports canadiens et étrangers
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
Numéro sans frais :
1 800 567-6868
Numéro sans frais ATS :
1 866 255-7655
Site Web : www.dfaitmaeci.gc.ca/passport/menu_f.asp

Permis de conduire et permis de stationnement pour personnes handicapées
Ministère des Transports
Centre d'appel des bureaux d'immatriculation et des permis de conduire
Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web : www.mto.gov.on.ca

Permis d'armes à feu
Centre canadien des armes à feu
Numéro sans frais :
1 800 731-4000
Site Web : www.cfc-ccaf.gc.ca

Statut d'Indien
Affaires indiennes et du Nord Canada
Ottawa ON K1A 0H4
Téléphone : (819) 997-0380
Site Web : www.ainc-inac.gc.ca

Carte Santé de l'Ontario
Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
Pour connaître l'emplacement du bureau le plus près de chez vous, consultez les pages bleues de votre annuaire téléphonique à la rubrique « Santé », sous-rubrique « Carte Santé ».
Site Web :
www.gov.on.ca/health/indexf.html

Cartes Plein air
Ministère des Richesses naturelles
Centre de délivrance des Cartes Plein air
Numéro sans frais :
1 800 387-7011
Site Web :
www.mnr.gov.on.ca/MRN/peche/index.html

Numéro d'assurance sociale
Développement des ressources humaines Canada (DRHC)
Pour connaître l'emplacement du bureau le plus près de vous, consultez les pages bleues de votre annuaire téléphonique, à la rubrique « Numéro d'assurance sociale ».
Site Web : www.hrdcdrhc.gc.ca/sin-nas/010_f.shtml

Véhicules

L'exécuteur peut devoir tenir compte de ce qui suit :

- assurance-auto;
- vente ou transfert d'un véhicule (pour de plus amples renseignements sur la « Trousse d'information sur les véhicules d'occasion », voir la page 115), et
- permis de stationnement pour personnes handicapées (voir la page 114).

Propriété

L'exécuteur peut devoir tenir compte de ce qui suit :

- assurance-maison;
- titres immobiliers et de propriété, taxes foncières;
- courrier à envoyer à une nouvelle adresse ou à retenir par votre bureau de poste local;
- société de services publics, câblodistributeur, compagnie de téléphone, compagnie d'électricité dans la municipalité de la personne décédée, changements de nom ou annulations; et
- changements de nom ou annulation des abonnements aux journaux.

Clubs, organisations, services et associations professionnelles

Il faudra peut-être communiquer avec les organisations ci-dessous :

- cartes de grand voyageur et carte de fidélisation;
- endroits où le défunt faisait du bénévolat;
- organisations professionnelles desquelles le défunt était membre;
- institutions postsecondaires si le défunt était membre de leurs cercles des amis; et
- soignantes et soignants ou autres organismes de services de santé.

12 Information et protection des consommateurs

12.1 Information et conseils aux consommateurs **156**
Ministère des services aux consommateurs et aux entreprises 156
Passerelle d'information pour le consommateur canadien 156

12.2 Protection des consommateurs **156**
Bureau des Services aux consommateurs 156
Mesures législatives de protection du consommateur liées à la vente porte à porte 157

12.3 Fraudes et escroqueries **158**
« PhoneBusters/SeniorBusters » 158
Programme de sensibilisation à la fraude de la Banque de Nouvelle-Écosse : « The ABCs of Fraud® » 159
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario 159
« Small Investor Protection Association (SIPA) » 160

12 Information et protection des consommateurs

12.1 Information et conseils aux consommateurs

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises fixe les normes de conduite pour les entreprises, soutient les droits des consommateurs, fait enquête sur les pratiques douteuses des entreprises, et enregistre les statistiques de l'état civil telles que naissances, décès, mariages et changements de nom, transferts et propriété des terrains, et biens personnels.

Pour des renseignements généraux sur les programmes du

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
Numéro sans frais :
1 800 268-1142
Téléphone : 416 326-8555
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
ATS : 416 325-3408
Courriel : cbsinfo@cbs.gov.on.ca
Site Web : www.cbs.gov.on.ca

Passerelle d'information pour le consommateur canadien

Avec tant de ministères et d'organismes impliqués dans différents aspects des questions liées aux consommateurs, trouver la bonne information ou le bon contact peut se révéler une tâche décourageante. La Passerelle d'information pour le consommateur canadien est un site Web donnant accès aux renseignements des gouvernements provinciaux, fédéral et territoriaux destinés aux consommateurs.

Visitez la **Passerelle d'information pour le consommateur canadien** à :
www.consumerinformation.ca

12.2 Protection des consommateurs

Bureau des services aux consommateurs

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises de l'Ontario s'occupe des plaintes concernant la fraude relative aux

courtiers en prêts, aux clubs de culture physique, aux ventes porte à porte, à la *Loi sur les condominiums*, aux réparations des véhicules automobiles, aux agences de recouvrement, aux questions liées aux renseignements concernant les consommateurs, etc.

Si vous n'êtes pas satisfait de l'achat, soit d'une marchandise, soit d'un service, communiquez avec le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises :

Bureau des services aux consommateurs

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

250, rue Yonge, 32e étage
Toronto ON M5B 2N5
Numéro sans frais :
1 800 889-9768
Téléphone : 416 326-8800
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
ATS : 416 325-3408
Courriel : cbsinfo@cbs.gov.on.ca

On peut aussi trouver de précieux renseignements et conseils aux consommateurs sur le site Web du ministère à www.cbs.gov.on.ca. Visitez la section « Consommateur averti ».

Mesures législatives de protection du consommateur liées à la vente porte à porte

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises a accru la protection des consommateurs dans le cadre de la vente porte à porte. Les changements comprennent :

- une période de réflexion de 10 jours pour toutes les ventes d'une valeur de 50 $ ou plus faites au domicile du consommateur, que les marchandises soient livrées ou que les services soient fournis au moment de la vente ou par la suite, et que le paiement soit effectué en entier ou en partie;
- les consommateurs peuvent annuler tout contrat de vente direct si les marchandises n'ont pas été reçues ou si les services n'ont pas été fournis dans les 30 jours de la date promise;
- tous les contrats de ventes directes doivent inclure une description de l'objet et son prix, la date de livraison et les frais, les dates de début et d'achèvement, et le nom et l'adresse de l'acheteur et du vendeur.

Pour de plus amples renseignements, appelez le

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, Bureau des services aux consommateurs à :

Numéro sans frais :
1 800 889-9768
Téléphone : 416 326-8800
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
ATS : 416 325-3408
Site Web : www.cbs.gov.on.ca

Vous voudrez aussi peut-être vous renseigner sur ces autres organismes qui offrent des services d'éducation et de protection des consommateurs :

- Commission des services financiers de l'Ontario (page 163)
- Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (pages 103 et 159)
- Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (page 194)

12.3 Fraudes et escroqueries

« Phonebusters/ Seniorbusters »

« PhoneBusters » est le centre téléphonique national luttant contre le « télémarketing trompeur ». Le programme met l'accent sur l'éducation et la sensibilisation pour empêcher sur le plan national et international les pratiques frauduleuses des télévendeurs, les escroqueries de « sweepstakes » et de loterie, la fraude sur Internet, le vol d'identité et la violence à l'égard des aînés. « PhoneBusters » est coordonné par la Direction de la lutte contre l'escroquerie de la Police provinciale de l'Ontario en partenariat avec la Sous-direction de la police économique de la Gendarmerie royale du Canada.

« SeniorBusters » est une association de bénévoles qui travaille avec « PhoneBusters » en fournissant de l'aide et des renseignements par téléphone aux personnes âgées victimes de fraude.

Si vous voulez signaler une fraude, ou si vous avez besoin d'autres renseignements, communiquez avec

« PhoneBusters » ou
« SeniorBusters »

Numéro sans frais :
1 888 495-8501
Télécopieur sans frais :
1 888 654-9426
Courriel : info@phonebusters.com
Site Web : www.phonebusters.com

Programme de sensibilisation à la fraude de la Banque de Nouvelle-Écosse « The ABCs of Fraud® »

Le programme « The ABCs of Fraud® » est un programme national d'éducation, de sensibilisation et de prévention concernant la fraude à la consommation, destiné aux personnes de 55 ans ou plus. Le programme utilise les compétences et les talents de conférenciers bénévoles de plus de 55 ans qui font des présentations interactives aux groupes d'aînés et de personnes soignantes.

Centre d'action bénévole de Toronto
344, rue Bloor O., bureau 207
Toronto ON M5S 3A7
Téléphone : 416 961-6888
Télécopieur : 416 961-6859
Courriel :
york@volunteertoronto.on.ca
Site Web :
www.e-volunteering.org/aboutfraud

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

La Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) est un organisme de réglementation chargé d'administrer la *Loi sur les valeurs mobilières* dans la province d'Ontario. Elle a pour mandat de :

- protéger les investisseurs contre les pratiques déloyales, inappropriées ou frauduleuses;
- favoriser l'équité et l'efficacité des marchés financiers; et
- maintenir la confiance du public et des investisseurs dans l'intégrité de ces marchés.

La CVMO travaille en partenariat avec le Secrétariat aux personnes âgées de l'Ontario et le Centre d'action bénévole de Toronto pour présenter dans tout l'Ontario une série d'ateliers sur les escroqueries et les fraudes intitulée « Protégez votre argent : fraudes, escroqueries et boniments ».

De plus, la CVMO met à la disposition des investisseurs, sous forme de documents imprimés et en ligne, un vaste éventail de ressources supplémentaires pour les aider à mieux se protéger contre la fraude :

- *Liste de contrôle de la fraude en matière d'investissement*
- *Protégez votre argent : fraudes, escroqueries et boniments*
- *Le Guide de l'investisseur sur les ressources et services de la CVMO*

Pour plus de renseignements, voir la page 103 de ce guide ou communiquer avec la CVMO :

Numéro sans frais :
1 877 785-1555
Téléphone : 416 583-8314
Site Web : www.osc.gov.on.ca

« Small Investor Protection Association »

La « Small Investor Protection Association (SIPA) » est un organisme sans but lucratif, constitué en personne morale en 1999, et dont les objectifs sont de mieux faire connaître l'industrie de l'investissement au public, et de lui fournir des renseignements sur les recours possibles en cas de plainte. En plus d'un bulletin d'information pour ses membres, « SIPA » offre aux Canadiennes et Canadiens des informations, des ressources et des liens avec l'industrie de l'investissement, par l'intermédiaire de son site Web www.sipa.to

13 Services d'urgence, d'intervention d'urgence et de sécurité publique

13.1 Services d'urgence **162**
Numéros d'urgence 162
Conseils pour les situations d'urgence 162

13.2 Intervention d'urgence **162**
« Telecare Distress Centres of Canada » 162
Ligne de secours aux victimes 162
Mauvais traitements infligés aux personnes âgées 163
Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées 163
Ligne secours pour les femmes victimes de violence 164
Centres d'aide immédiate aux victimes d'agression sexuelle ou de viol 164
Refuges pour femmes 164
Programmes de lutte contre la toxicomanie 165
Organismes d'aide aux familles 165

13.3 Sécurité publique **166**
Police provinciale de l'Ontario 166
Échec au crime 166
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels 166
Sécurité-incendie 167
Prévention des chutes 167
Bénévoles ontariens pour l'intervention d'urgence 169

13 Services d'urgence, d'intervention d'urgence et de sécurité publique

13.1 Services d'urgence

Numéros d'urgence

Les numéros d'urgence comme les ambulances, la police, les pompiers, les centres d'aide de détresse, les lignes d'aide aux victimes ou le centre anti-poisons se trouvent dans votre annuaire téléphonique à la rubrique « Numéros d'urgence ».

Conseils pour les situations d'urgence

Mesures d'urgence Ontario a publié une série de conseils pour aider les personnes âgées à se préparer et à faire face à une urgence. Il s'agit notamment des publications suivantes: *Tenez votre maison prête et Assurez-vous que vos voisins et vos amis connaissent vos besoins spécifiques.* Pour obtenir des exemplaires, adressez-vous à :

Mesures d'urgence Ontario
25, rue Grosvenor , 19e étage
Toronto ON M7A 1Y6
Numéro sans frais :
1 877 314-3723
Téléphone : 416 314-3723
Site Web : www.solicitorgeneral.msg.gov.on.ca/french/fpublic/muo.html

13.2 Intervention d'urgence

« Telecare Distress Centres of Canada »

« Telecare Distress Centres of Canada » est un organisme national de centres dont les bénévoles se tiennent à la disposition du public pour l'écouter au sujet de ses relations, de son travail ou de ses finances, de sa peine ou d'une perte, de stress ou de dépression, de sa santé physique et émotionnelle, d'alcool et de drogue, ou de tendances suicidaires.

Télésoins est un service accessible par téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Tous les appels sont anonymes, totalement confidentiels et gratuits.

Télésoins dispose de centres d'appel dans différentes collectivités de la province.Voir l'annexe 3.

Ligne de secours aux victimes

La ligne de secours aux victimes offre un service d'assistance téléphonique gratuit à travers la province et propose aux victimes d'actes criminels une gamme de services, notamment :

- la notification automatisée du statut et de la prévision de remise en liberté des contrevenants condamnés dans la province;
- la consignation des préoccupations relatives à la remise en liberté ou en liberté conditionnelle d'un contrevenant;
- l'orientation vers des services communautaires d'aide aux victimes;
- des renseignements sur le mode de fonctionnement du système judiciaire.

Vous pouvez joindre des conseillères et conseillers en information de 8 h à 20 h, 7 jours sur 7.

Numéro sans frais : 1 888 579-2888
Téléphone : 416 314-2447

Mauvais traitements infligés aux personnes âgées

Les mauvais traitements infligés aux personnes âgées sont le plus souvent définis comme tout acte qui cause préjudice à une personne âgée ou qui met en danger sa santé ou son bien-être. Ils peuvent prendre la forme de mauvais traitements financiers, émotionnels ou physiques ou de négligence.

Si vous suspectez une personne âgée d'être victime de mauvais traitements, vous pouvez appeler le Centre d'accès aux soins communautaires le plus proche (voir page 58) ou « PhoneBusters » au 1 888 495-8501.

Si vous pensez avoir été, ou que quelqu'un que vous connaissez a été, victime de vol, de fraude ou d'agression physique, vous pouvez communiquer avec votre service de police le plus proche.

Pour en savoir plus sur les mauvais traitements infligés aux personnes âgées, communiquez avec :

« Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse (ONPEA) »
222, rue College, bureau 106
Toronto ON M5T 3J1
Téléphone : 416 978-1716
Télécopieur : 416 978-4771
Site Web : www.onpea.org

Stratégie ontarienne de prévention des mauvais traitements à l'égard des personnes âgées

« The Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse » s'est associé avec le ministère du Procureur général et avec le Secrétariat aux affaires des personnes âgées pour mettre en œuvre une stratégie dotée d'un budget de 4,33 millions de dollars pour aider les victimes et promouvoir la sécurité dans la collectivité. La stratégie se concentre sur trois priorités : la coordination des services communautaires, la formation du personnel du système judiciaire et d'autres secteurs, et l'éducation du

public pour accélérer la prise de conscience de la violence envers les personnes âgées.

Pour de plus amples renseignements, visitez www.gov.on.ca/citizenship/seniors

Ligne secours pour les femmes victimes de violence

La ligne secours pour les femmes victimes de violence est une ligne d'appel provinciale gratuite offrant une aide immédiate aux femmes qui en ont besoin. La ligne procure aux femmes victimes d'agression des renseignements et un soutien immédiats. Elle est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Numéro sans frais : 1 866 863-0511
Téléphone : 416 863-0511
Numéro sans frais ATS :
1 866 863-7868
Numéro ATS : 416 364-8762
Télécopieur : 416 364-0563
Site Web : www.awhl.org

Centres d'aide immédiate aux victimes d'agression sexuelle ou de viol

Les centres d'aide immédiate aux victimes d'agression sexuelle ou de viol offrent différentes options de counselling individuel ou collectif, des services de défense des intérêts et d'accompagnement, ainsi qu'une ligne d'urgence ouverte 24 heures sur 24. La liste des services peut varier suivant les centres. Le numéro du centre le plus proche se trouve à la rubrique « Numéros d'urgence » de votre annuaire téléphonique.

Refuges pour femmes

Des refuges procurent, à travers toute la province, des services aux femmes victimes de violence et à leurs enfants. Ces services comprennent notamment le logement provisoire d'urgence et des mécanismes de soutien sur place (garderie, lignes téléphoniques d'urgence, conseils, transport d'urgence et programmes pour un environnement sûr). Les programmes communautaires comprennent des programmes de counselling et de sensibilisation à l'intention des femmes victimes de violence et de leur famille.

Pour se faire aiguiller, appelez la:

Ligne secours pour les femmes victimes de violence

Numéro sans frais : 1 866 863-0511
Téléphone : 416 863-0511
Numéro sans frais ATS :
1 866 863-7868
Numéro ATS : 416 364-8762
Télécopieur : 416 364-0563
Site Web : www.awhl.org

Ligne d'aide aux victimes

Numéro sans frais : 1 888 579-2888
Téléphone : 416 314-2447

Vous pouvez également communiquer avec le service de police le plus proche dont vous trouverez le numéro à la rubrique « Numéros d'urgence » de votre annuaire téléphonique, et demander à parler à l'agent chargé des relations communautaires.

Programmes de lutte contre la toxicomanie

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée finance, dans la province, environ 160 organismes pour aider les gens de tous âges à traiter leurs problèmes de drogue et d'alcool. Parmi les services proposés par ces organismes, figurent le traitement communautaire, le traitement en établissement, et les services de soutien et de gestion du sevrage. Pour des renseignements sur les services de traitement dans votre région, communiquez avec le Service de renseignements, Drogue et alcool - Répertoire des Traitements (DART) au 1 800 565-8603 ou www.dart.on.ca.

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée finance également, dans la province, 44 organismes de traitement du jeu problématique. Ces organismes procurent leurs services à des gens de tous âges, proposent des renseignements sur le jeu problématique et le traitement des joueurs, de leur conjoint et des membres de leur famille. Pour des renseignements sur les services de traitement dans votre région, communiquez avec la Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique au 1 888 230-3505.

Voir l'annexe 3 pour trouver les organismes offrant des programmes spécifiques aux adultes âgés.

Organismes d'aide aux familles

Les organismes d'aide aux familles proposent des services de counselling spécialisé, comme le counselling individuel, conjugal ou familial, le changement de style de vie, la gestion du stress, le counselling aux chômeurs, et la thérapie pour les victimes d'agression sexuelle et de violence familiale. De plus, de nombreux organismes familiaux procurent les services suivants : services d'immigration, préparation au mariage ou à la retraite, éducation à la vie familiale, programmes variés pour les personnes âgées et conseils sur la toxicomanie et l'endettement.

Services à la famille – Ontario est une association qui représente 48 organismes ontariens d'aide aux familles. Pour trouver un organisme d'aide aux familles proche de chez vous, prenez contact avec Services à la famille – Ontario au 416 231-6003 ou consultez les pages jaunes de votre annuaire téléphonique à la rubrique « Organismes d'aide sociale et humanitaire ».

13.3 Sécurité publique

Police provinciale de l'Ontario

La Police provinciale de l'Ontario est déterminée à protéger la sécurité de la population de l'Ontario en fournissant des services policiers de première ligne à plus de 400 municipalités et collectivités des Premières nations et en assurant la sécurité de déplacement sur les autoroutes, voies d'eau et pistes de motoneige de la province.

Pour de plus amples renseignements concernant la PPO, notamment la liste des détachements et les numéros d'appel, consultez les pages blanches de votre annuaire téléphonique ou :

Le commissaire, PPO
77, avenue Memorial
Orillia ON L3V 7V3
Numéro sans frais :
1 888 310-1122
Téléphone : (705) 329-7400
Télécopieur : (705) 329-7407
Site Web : www.gov.on.ca/OPP

Échec au crime

Échec au crime est une association communautaire sans but lucratif qui donne au public la possibilité de donner anonymement des informations à la police et de l'aider à résoudre des crimes. Les personnes qui détiennent des renseignements sur des actes criminels qui ont été commis, qui sont en cours ou sur le point d'être commis, sont invitées à composer le numéro d'urgence sans frais pour toute la province : 1 800 222-8477.

Échec au crime « Senior » invite les personnes âgées à communiquer à la police des informations pour l'aider à résoudre des crimes et à découvrir des escroqueries ou des fraudes qui visent des personnes âgées.

Sans frais : 1 800 222-8477

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

Si vous, ou l'un de vos proches, avez été victime de violence criminelle, vous pouvez peut-être avoir droit à une indemnisation par la Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels (CIVAC). La CIVAC peut indemniser jusqu'à concurrence de 25 000 $ en cas de versement unique, ou jusqu'à concurrence de 1 000 $ par mois en cas d'allocations périodiques pour des blessures ou des décès consécutifs à des violences criminelles. L'indemnisation peut couvrir des dépenses telles que les frais médicaux, les médicaments, les pertes de salaire, la souffrance et la peine. Les demandes d'indemnisation doivent être faites dans les deux ans qui suivent l'acte criminel avec violence.

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels

439, avenue University, 4e étage
Toronto ON M5G 1Y8
Numéro sans frais : 1 800 372-7463
Téléphone : 416 326-2900
Site Web :www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/VW/cicb.htm

Sécurité-incendie

Selon les statistiques du Bureau du commissaire des incendies, les adultes âgés de 65 ans et plus courent plus de risques que n'importe quelle autre catégorie d'âge de périr dans un incendie.

En 1997, le Conseil public du commissaire des incendies sur la sécurité–incendie et le Bureau du commissaire des incendies ont instauré un programme complet sur la sécurité–incendie pour les personnes âgées intitulé « Sage avec l'âge ». Il est prévu de faire distribuer ce programme par les services des incendies municipaux, avec l'implication et le soutien d'organismes pour personnes âgées, de groupes communautaires, d'intervenants des services d'aide et des médias ainsi que des familles et amis des personnes âgées.

Les personnes âgées, leurs familles et leurs personnes soignantes devraient consacrer quelques minutes pour procéder à une vérification de la sécurité–incendie de leur maison, de leur appartement ou de leur chambre. Cela pourrait leur sauver la vie. Pour obtenir une copie ou pour en savoir plus sur la sécurité-incendie, appelez le service des incendies le plus proche ou visitez le site Web du Bureau du commissaire des incendies à www.gov.on.ca/ofm/french/pubsafef.htm.

Les services des incendies municipaux sont toujours heureux de fournir aide et assistance aux personnes âgées et de faire des présentations à des groupes de personnes âgées et lors de manifestations communautaires.

Prévention des chutes

Les chutes sont la première cause de blessure chez les personnes âgées et les anciens combattants du Canada. Elles sont responsables de plus de la moitié de toutes les blessures chez les personnes âgées. Et bien que de nombreuses personnes ne soient pas conscientes des mesures à prendre pour prévenir les chutes, celles-ci peuvent être évitées.

Avec leur Initiative pour la prévention des chutes, Anciens Combattants Canada et Santé Canada publient une série de fiches d'information intitulées « Vous pouvez éviter les chutes! » pour expliquer aux aînés, aux anciens combattants, à leurs familles et aux personnes soignantes comment éviter les chutes. Ces fiches

d'information sont disponibles sur le site Web d'Anciens Combattants Canada et peuvent aussi, sur demande, être fournies dans un autre format.

Pour de plus amples renseignements, appelez ou écrivez à :

Santé Canada/Anciens combattants Canada, Initiative pour la prévention des chutes
a/s Division du vieillissement et des aînés
Direction générale de la santé de la population et de la santé publique
Santé Canada
Indice de l'adresse : 1908A1
Ottawa ON K1A 1B4
Téléphone : 613 952-7606
Télécopieur : 613 957-9938
Courriel : seniors@hc-sc.gc.ca
Site Web :http://dsp-psd.communication.gc.ca/pubs/2/listes/liste19-f.html

Deux guides pour la prévention des chutes chez les personnes âgées sont disponibles à la Banque de données sur les politiques et les programmes touchant les aînés du Canada (BDPPA), à www.sppd.gc.ca, sous la rubrique « Publications FPT pour les aînés ». Ils ont été mis au point pour les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux (FPT) en charge des personnes âgées en réponse à la demande des ministres portant sur une révision des programmes et des pratiques de prévention des chutes.

Guide des meilleures pratiques pour la prévention des chutes chez les aînés vivant dans la communauté vise à fournir des données probantes d'approches efficaces à la réduction du nombre de blessures liées aux chutes chez les aînés, et cherche à souligner des moyens efficaces d'assurer la prestation des programmes de prévention des chutes. Le Guide s'appuie d'abord sur un examen systématique de 34 études portant sur l'efficacité des programmes de prévention des chutes chez les aînés vivant dans la collectivité. C'est à la lumière de ces études que le Guide tente de déterminer les types d'interventions et de stratégies les plus efficaces.

Le Répertoire des programmes canadiens de prévention des chutes chez les aînés vivant dans la communauté présente les résultats d'une compilation à l'échelon national des programmes canadiens visant à diminuer le nombre de chutes ou de blessures liées aux chutes chez les personnes âgées vivant dans la collectivité. L'objectif principal de ce répertoire consiste à identifier l'ampleur et le type d'activités de prévention des chutes proposées aux personnes âgées vivant dans la communauté au Canada, afin d'apporter la preuve de l'efficacité des démarches entreprises pour diminuer le nombre de blessures chez les

personnes âgées et mettre en lumière les moyens efficaces de prestation des programmes de prévention.

Bénévoles ontariens pour l'intervention d'urgence

Le programme Bénévoles ontariens pour l'intervention d'urgence est un réseau provincial consistant en une équipe multifonctionnelle de quartier composée de bénévoles ayant reçu une formation en matière de principes et de compétences d'urgence.

Tous les résidents et résidentes de l'Ontario sont encouragés à se joindre à ce programme. Le recrutement cible les retraités de la province, en particulier les agents de police, les pompiers et le personnel paramédical à la retraite auxquels on demande de se prévaloir de leur expérience et expertise pour établir une liaison avec le personnel d'intervention d'urgence de première ligne.

Les critères d'affiliation et la formation seront coordonnés par Mesures d'urgence Ontario. Les coordonnateurs locaux responsables de la gestion des mesures d'intervention d'urgence municipales offriront des séances de formation au sein de leur territoire. Les équipes comprendront 20 membres de la collectivité. Les bénévoles recevront une formation portant sur les objectifs du programme, leurs rôles et responsabilités, les compétences médicales et de sauvetage de base, les compétences générales en matière d'intervention d'urgence et en cas de catastrophe, les programmes municipaux de gestion en cas de crise et la psychologie propre aux catastrophes.

Pour vous renseigner sur le programme Bénévoles ontariens pour l'intervention d'urgence, consultez le site Web du ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique à www.sgcs.gov.on.ca, ou pour qu'on prenne votre candidature en considération pour un poste lorsque le programme sera offert dans votre collectivité, composez le 416 314-8600 pour vous inscrire.

14 Emploi, éducation continue et bénévolat

14.1 Emploi **173**

Ligne Croissance de l'emploi et Renseignements Formation 173
Renseignements sur le marché du travail 173
Connexion Emploi 173

14.2 Éducation continue **174**

Alphabétisation 174
Programme d'alphabétisation et de formation de base 174
« Ontario Literacy Coalition » 174
Formation continue 175
Conseils scolaires 175
Collèges et universités 175
« Elderhostel » 175
Réseau canadien pour l'apprentissage au troisième âge 176
Formation à distance 176
« Ontario Council for University Lifelong Learning » 176
« OntarioLearn.com » 176
Centre d'études indépendantes 177
« The Node Learning Technologies Network » 177
Bureau des technologies d'apprentissage 177
Formation en informatique 178
Collèges et universités 178
Bibliothèques publiques 178
Centres pour aînés 178
Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario 178
Programme Étudiants bien branchés 179

14.3 Bénévolat **179**
Centres d'action bénévole 179
Bons voisins 179
WOW/« Parlons travail » :
Bureau des conférencières 180
Programme communautaire des bénévoles
en matière d'impôt 180
Bénévoles ontariens pour l'intervention
d'urgence 180

14 Emploi, éducation continue et bénévolat

14.1 Emploi

Ligne Croissance de l'emploi et Renseignements Formation

Grâce à la ligne Croissance de l'emploi et Renseignements Formation, des conseillers évaluent vos besoins en matière d'emploi et de formation pour déterminer les programmes et les services appropriés.

Numéro sans frais : 1 888 562-4769
Téléphone : 416 326-5656

Renseignements sur le marché du travail

Emploi – Avenir Ontario 2000 est une publication qui fournit des informations sur les tendances actuelles et les perspectives futures de 157 professions répandues en Ontario. C'est une initiative conjointe de la province d'Ontario et du gouvernement du Canada. Cette publication est disponible dans les bibliothèques publiques ou sur Internet à www.ontariojobfutures.net

Ontario *info*-Emploi Net (OnWIN) est un site Web qui propose un répertoire de liens vers plus de 2 000 sites Web spécialisés dans l'information sur l'emploi, les carrières et le marché du travail en Ontario et dans les régions de l'Ontario. OnWIN est réalisé en partenariat entre les ministères ontariens de l'Éducation, de la Formation et des Collèges et Universités, de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales, Développement des ressources humaines Canada (région de l'Ontario) et *info*-Emploi Net Canada. Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web de OnWIN Web à www.on.workinfonet.ca

Connexion Emploi

Connexion Emploi aide les personnes en recherche d'emploi à acquérir les aptitudes et les connaissances nécessaires pour trouver et garder leur emploi. Elles y trouvent de l'aide sur les techniques de planification de carrière et de recherche d'emploi, les stages professionnels et la formation en cours d'emploi. Les personnes âgées sont invitées à se rendre à l'agence Connexion Emploi de leur choix pour se renseigner sur le marché du travail, la recherche d'emploi et la rédaction de curriculum vitae. Pour de plus amples renseignements, composez le numéro de la

Ligne Croissance de l'emploi et **Renseignements Formation**
Numéro sans frais : 1 888 562-4769
Téléphone : 416 326-5656

14.2 Éducation continue

Alphabétisation

Programme d'alphabétisation et de formation de base

Le Programme d'alphabétisation et de formation de base du ministère de la Formation et des Collèges et Universités fournit un encadrement éducatif individuel, par petits groupes ou par classes pour des adultes de 19 ans et plus qui ont quitté l'école et ne possèdent pas les bases d'alphabétisation nécessaires pour trouver et garder un emploi ou pour répondre aux besoins de la vie courante. Différents établissements de l'Ontario proposent ces programmes.

Pour de plus amples renseignements sur les programmes d'alphabétisation et de formation de base, composez le numéro sans frais sur la formation du ministère de la Formation et des Collèges et Universités :

Programme d'alphabétisation et de formation de base
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités
Numéro sans frais : 1 800 387-5656
Téléphone : 416 326-5656
Site Web : www.edu.gov.on.ca/fre/training/literacy/main.html

De nombreuses personnes âgées ont manifesté leur intérêt pour faire du bénévolat en matière d'alphabétisation. Pour de plus amples renseignements, composez le numéro de la

Ligne Croissance de l'emploi et Renseignements Formation
Numéro sans frais : 1 888 562-4769
Téléphone : 416 326-5656

« Ontario Literacy Coalition »

L'« Ontario Literacy Coalition » recherche et favorise des méthodes efficaces et valorisantes pour répondre aux besoins des habitants de l'Ontario qui ont des difficultés d'alphabétisation. Le travail de la coalition couvre la province par son ampleur et son impact. Pour mener à bien son travail, la coalition rassemble des groupes et des individus très divers. Les bénévoles y sont toujours les bienvenus.

« Ontario Literacy Coalition »
365, rue Bloor E., bureau 1003
Toronto ON M4W 3L4
Téléphone : 416 963-5787
Télécopieur : 416 963-8102
Courriel : olc@on.literacy.ca
Site Web : www.on.literacy.ca

Formation continue

Conseils scolaires

De nombreux conseils scolaires proposent aux adultes des programmes de formation continue, le jour, le soir ou pendant les fins de semaine. De tels cours peuvent être suivis pour obtenir des crédits ou simplement pour leur intérêt. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec votre conseil scolaire de district, dont la liste figure dans les pages blanches de votre annuaire téléphonique, ou visitez le site Web du ministère de l'Éducation à : www.edu.gov.on.ca

Collèges et universités

Les universités et collèges de l'Ontario offrent de nombreuses possibilités de formation continue ou à distance grâce à des cours le jour, le soir ou pendant les fins de semaine. Pour obtenir un calendrier des cours ou de plus amples renseignements sur les possibilités de formation continue, communiquez avec l'université ou le collège le plus proche. Avant de vous inscrire, renseignez-vous pour connaître les programmes spéciaux ou les tarifs spéciaux réservés aux personnes âgées. Pour trouver le collège ou l'université les plus proches de chez vous, consultez les pages blanches de votre annuaire téléphonique ou rendez visite au ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour obtenir la liste des universités et collèges de l'Ontario :

Universités :
www.edu.gov.on.ca/fre/general/list/univsf.html

Collèges :
www.edu.gov.on.ca/fre/general/list/collegef.html

« Elderhostel »

« Elderhostel » est un organisme à but non lucratif pour les adultes de 55 ans et plus qui propose chaque année des expériences d'apprentissage éducatif à près de 250 000 adultes âgés. « Elderhostel » propose plus de 11 000 programmes dans plus de 100 pays. En outre, vous avez accès à de nombreux séminaires et cours en ligne.

« Elderhostel »
C.P. 4488, succursale A
Toronto ON M5W 4H1
Numéro sans frais :
1 877 426-8056
Numéro de télécopieur sans frais :
1 877 426-2166
Site Web : www.elderhostel.org

Réseau canadien pour l'apprentissage au troisième âge

Le Réseau canadien pour l'apprentissage au troisième âge (CATALIST) est un réseau bilingue dont les partenaires favorisent l'apprentissage des personnes âgées (personnes du troisième âge). Le réseau favorise les possibilités de formation de pointe pour les Canadiennes et les Canadiens du troisième âge en servant de point de contact aux groupes de liaison, aux organismes, aux associations et aux institutions éducatives qui veulent proposer des programmes aux débutants du troisième âge.

CATALIST
a/s Centre de formation des personnes âgées
Centre de formation continue
Université de Régina
Avenue College et rue Cornwall
Régina SK S4S 0A2
Téléphone : 306 585-5706
Télécopieur : 306 585-5736
Courriel : catalist@uregina.ca
Site Web : www.catalist.ca

Formation à distance

« Ontario Council for University Lifelong Learning »

L'« Ontario Council for University Lifelong Learning (OCULL) » agit en faveur de la reconnaissance publique de la formation continue et de l'éducation à distance, à l'université, en tant que source majeure de possibilités de formation continue pour les adultes en Ontario. Le site Web du conseil propose une base de données qui renseigne sur les cours et les programmes de formation à distance dans 15 universités de l'Ontario : www.open.uoguelph.ca

« Office of Open Learning »
Bureau 160, Johnston Hall
Université de Guelph
Guelph ON N1G 2W1
Téléphone : (519) 767-5000
Télécopieur: (519) 767-1114
Courriel : info@open.uoguelph.ca
Site Web : www.open.uoguelph.ca

« OntarioLearn.com »

« OntarioLearn.com » est un consortium de 22 collèges communautaires ontariens qui se sont associés pour mettre au point et distribuer des cours en ligne. De nos jours, OntarioLearn.com propose chaque semestre plus de 300 cours en ligne à des milliers d'étudiants dans les collèges. Les étudiants doivent

s'inscrire par l'intermédiaire de l'un des collèges affiliés. Un instructeur est disponible pour répondre aux questions, favoriser la discussion sur les sujets du cours et fournir une rétroaction.

Pour de plus amples renseignements, visitez www.ontariolearn.com.

Centre d'études indépendantes

Le Centre d'études indépendantes (CEI) de TVOntario offre un programme d'enseignement à distance, en français et en anglais, aux résidents de l'Ontario qui veulent obtenir des crédits pour leur diplôme d'études secondaires, perfectionner leur formation de base ou étudier pour assurer leur épanouissement personnel. Les étudiants peuvent démarrer leur cours ou obtenir leur diplôme d'études secondaires à n'importe quel moment de l'année et étudier à leur propre rythme. Le travail des étudiants est noté par des professeurs certifiés de l'Ontario.

Centre d'études indépendantes
2180, rue Yonge, 7e étage
Toronto ON M4T 2T1
Numéro sans frais (français) :
1 800 265-0454
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 387-5512
Français : 416 484-2722
Anglais : 416 484-2704
Télécopieur : 416 484-2754
Courriel : learner.ilc@tvo.org
Site Web : www.ilccei.com

« The Node Learning Technologies Network »

« The Node » est une société indépendante à but non lucratif créée en 1996 en tant que Réseau des éducateurs à distance de l'Ontario. « The Node » rassemble les ressources de différents sites Web pour les étudiants en ligne, et notamment des outils de référence en ligne, un bibliothécaire virtuel qui enseigne les techniques de base de la recherche sur Internet, des liens avec des bases de données en ligne et des listes de cours d'enseignement à distance. Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web de « The Node » à : www.thenode.org

Bureau des technologies d'apprentissage

Le Bureau des technologies d'apprentissage (BTA) fait partie de Développement des ressources humaines Canada. La section « Coin de l'apprenant » du site Web du BTA comprend des guides pour l'apprentissage à distance, des renseignements pour se familiariser avec les technologies, une liste des établissements d'enseignement qui offrent des cours interactifs, et un répertoire des cours en ligne et à distance.

Bureau des technologies d'apprentissage
Développement des ressources humaines Canada
15, rue Eddy, rez-de-chaussée
Hull PQ K1A 0M5
Téléphone : 819 953-0300
Télécopieur : 819 997-6777
Site Web :
http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca

Formation en informatique

Les organismes suivants proposent de la formation en informatique :

Collèges et universités

De nombreux collèges et universités de l'Ontario offrent des possibilités de formation en informatique. Voir page 175 pour de plus amples renseignements.

Bibliothèques publiques

De nombreuses bibliothèques publiques de l'Ontario aident les gens à améliorer leurs capacités en informatique. Toutes les bibliothèques qui offrent un accès public à Internet proposent aussi de la formation sur la façon d'utiliser Internet. Les bibliothèques publiques organisent des cours pour débutants et des programmes de formation de niveau plus élevé. La plupart des cours sont gratuits. Pour trouver la bibliothèque la plus proche, consultez les pages bleues du gouvernement de votre annuaire téléphonique sous les rubriques « Bibliothèques » ou « Index des bibliothèques publiques » ou visitez le site Web à : www.library.on.ca/director/dir-index.html

Centres pour aînés

De nombreux centres pour aînés de l'Ontario offrent des programmes éducatifs incluant de la formation en informatique. Pour en savoir plus sur les centres pour aînés et pour savoir comment trouver un centre dans votre collectivité, voir la page 183.

Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario

Des classes d'informatique gratuites sont proposées aux membres de la Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario et aux personnes âgées de la région de Toronto en général, sur la Formation de base en informatique, Internet et le courriel.

Pour de plus amples renseignements ou pour vous inscrire à des cours, adressez-vous à la

Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario
3101, rue Bathurst, bureau 500
Toronto ON M6A 2A6
Numéro sans frais : 1 800 265-0779
Téléphone : 416 760-0744
Courriel : ocsco@web.net
Site Web : www.ocsco.ca

Programme Étudiants bien branchés

Le programme Étudiants bien branchés (EBB) est une stratégie d'innovation d'Industrie Canada et de la Stratégie emploi jeunesse, conçue en partie pour initier les personnes âgées du Canada à la puissance en matière de service et de communication d'Internet. Les participants profitent d'un parrainage personnalisé et peuvent choisir de suivre des cours à domicile ou par petits groupes dans l'un des quatre emplacements en Ontario où le programme EBB est offert.

Pour obtenir des détails sur le montant des frais et des renseignements sur l'inscription :

Numéro sans frais : 1 888 807-7777
Site Web : www.scp-ebb.com/francais/seniors.cfm

14.3 Bénévolat

Centres d'action bénévole

Le Réseau ontarien des centres d'action bénévole compte 33 centres adhérents dans la province, dont un certain nombre sont bilingues et francophones.

Les centres d'action bénévole fournissent des services aux particuliers et aux organismes à la recherche de renseignements sur le bénévolat; ils servent de plaque tournante pour aider les bénévoles et les organismes à prendre contact entre eux.

Pour des renseignements sur les possibilités de bénévolat dans votre communauté et pour trouver **le centre d'action bénévole** le plus proche :

Numéro sans frais : 1 800 670-0401
Site Web : www.volunteer.ca

Bons voisins

Les collectivités « Bons voisins » s'inscrivent dans le cadre de l'engagement du gouvernement ontarien consistant à promouvoir le bénévolat et à édifier des communautés fortes. Les collectivités « Bons voisins » de l'Ontario nous encouragent tous à tendre la main et à aider d'autres personnes de notre voisinage qui peuvent être vulnérables, en parti-

culier à cause de leur âge, de leur état de santé, d'un handicap, ou de toute autre situation qui peut leur imposer des limites.

Pour savoir si votre communauté est une communauté « Bons voisins », ou pour l'aider à le devenir, consultez les pages bleues de votre annuaire téléphonique sous les rubriques « Initiatives de bénévolat » ou « Programme Bons voisins », ou appelez le ministère des Affaires civiques au 416 325-6853. Vous trouverez aussi des renseignements sur le site Web du Ministère, à : www.gov.on.ca/citizenship, sous la rubrique « Bénévolat ».

WOW/« Parlons travail » : Bureau des conférencières

Parlons travail est un programme qui permet aux écoles d'inviter des conférencières dynamiques à venir inspirer et motiver les élèves en leur parlant des options de carrière. Ces femmes sont des bénévoles et représentent un large éventail de professions. Les discussions tournent autour de ce que chacune d'elles fait (ou faisait si elle est retraitée), de la raison pour laquelle elle est passionnée par sa carrière, des avantages personnels et économiques de sa profession, des obstacles qu'elle a dû surmonter et de la satisfaction retirée.

Parlons travail
Numéro sans frais : 1 800 790-9113
Téléphone : 416 440-5118
Courriel : ssteele@tlp.on.ca
Site Web : www.wordsonwork.ca

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

Souhaitez-vous aider quelqu'un à remplir sa déclaration d'impôt? Dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, des bénévoles formés remplissent gratuitement les déclarations d'impôt de personnes ayant un faible revenu et une situation financière simple. Pour vous porter volontaire, appelez le 1 800 959-8281 ou visitez le site Web à : www.ccra.gc.ca/volunteer

Bénévoles ontariens pour l'intervention d'urgence

Le programme Bénévoles ontariens pour l'intervention d'urgence est un réseau provincial consistant en une équipe multifonctionnelle de quartier composée de bénévoles ayant reçu une formation en matière de principes et de compétences d'urgence.

Pour de plus amples renseignements sur ce programme, consultez la page 169.

15 Vie active, loisirs et voyages

15.1 Vie active et loisirs **183**
En ligne, groupement des activités sous « Loisirs et vie active pour les aînés » 183
Activités communautaires 183
Centres pour aînés 183
Bibliothèques publiques 184
Les arts 184
Musées et sociétés historiques 185
Antécédents familiaux 185

15.2 Nutrition **185**
Guide alimentaire canadien pour manger sainement *185*
Le bon sens à table pour les aînés 186
Les diététistes du Canada 186

15.3 Sports et loisirs **187**
Ontario actif 187
Guide d'activité physique canadien pour une vie saine pour les aînés 187
Organismes des sports provinciaux 187
Jeux de l'Ontario pour les aînés 188

15.4 Le plein air **188**
Parcs Ontario 188
Rabais pour les aînés et les personnes ayant un handicap 188
Installations pour les personnes handicapées 189
Véhicules de plaisance 189
Réservation d'un emplacement de camping 189
Conservation Ontario 190
Pêche et chasse en Ontario 191
Pêche 191
Chasse 191

15.5 Ce qu'il faut voir et faire en Ontario **192**
Renseignements sur les voyages et le tourisme en Ontario 192
Centres d'information touristique 192

15.6 Voyages **193**
Documents de voyage 193
Passeports 193
Visas et cartes de touriste 193
Renseignements sur les services des douanes 194
Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario 194
Santé et voyages 195
Programme de médecine des voyages 195
En voyage à l'extérieur de l'Ontario - Maintenez votre protection d'Assurance-santé de l'Ontario 195
Services assurés - En voyage à l'extérieur de l'Ontario ou du Canada 196
Les voyages à l'extérieur de l'Ontario 196
Les voyages à l'extérieur du Canada 196
Indemnités de déplacement pour services de santé 197
Le Programme de médicaments de l'Ontario et les voyages à l'extérieur de la province 197

15.7 La retraite à l'étranger **198**
Renseignements sur la retraite à l'étranger 198
« Canadian Snowbirds Association » 198

15 Vie active, loisirs et voyages

15.1 Vie active et loisirs

En ligne, groupement des activités sous « Loisirs et activités pour adultes aînés »

Le gouvernement de l'Ontario a regroupé les renseignements et services en rapport avec des catégories d'activités essentielles telles que « Loisirs et activités pour adultes aînés ». Chaque groupe rassemble tout ce qui se rapporte à ce sujet. À partir de ce site, vous trouverez des renseignements sous des rubriques telles que les arts, la participation communautaire et le bénévolat, les antécédents familiaux, la recherche d'un emploi, les possibilités d'éducation, le plein air, les loisirs et les voyages.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la section « Votre gouvernement » du site Web du gouvernement de l'Ontario à www.gov.on.ca ou vous rendre à un Centre d'information du gouvernement (CIG) répartis dans toute la province. Ou encore, téléphonez au Bureau de renseignements au 1 800 267-8097. Pour situer le CIG le plus proche, voir l'annexe 3.

Activités communautaires

Pour en savoir davantage sur les loisirs et les activités sociales offertes dans votre collectivité, veuillez vous renseigner auprès de l'un des centres communautaires ou culturels, lieux du culte, services municipaux des parcs et loisirs ou clubs philanthropiques de votre localité (p. ex., YMCA, Rotary, Lions, Légion royale canadienne, Kinsmen, Kinettes, Kiwanis), dont vous trouverez l'adresse dans votre annuaire téléphonique ou dans le journal communautaire local.

Centres pour aînés

Les centres pour aînés offrent une vaste gamme d'activités et de programmes sociaux, récréatifs et éducatifs à l'intention des personnes âgées.

Si vous recherchez un centre pour aînés dans votre localité :

- communiquez avec le centre d'information communautaire le plus proche (voir la page 13);
- renseignez-vous auprès du service local des parcs et des loisirs (consultez vos pages bleues sous la rubrique « Parcs et loisirs »); ou

- communiquez avec l'Association des centres pour aînés de l'Ontario :

  Téléphone : 416 426-7038
  Courriel : office@oacao.org
  Site Web : www.oacao.org

Bibliothèques publiques

L'Ontario jouit d'un vaste réseau de bibliothèques publiques et autochtones qui offrent de nombreux services aux aînés et à leur famille, dans un milieu accueillant, accessible et plaisant, notamment :

- accès à Internet par des postes de travail informatiques, avec formation sur la navigation à Internet;
- documents de référence, sur papier et en format électronique;
- services de référence par des bibliothécaires qualifiés;
- emprunt de livres, magazines, disques compacts, cassettes, vidéos et films;
- ateliers sur des sujets tels que santé et loisirs, activités sociales, cercles littéraires.

Les bibliothécaires sont là pour répondre à vos questions, faire une demande d'emprunt de livre ou d'autres documents par le réseau de prêts interbibliothèques et vous aider à vous servir des postes informatiques.

Pour savoir où se trouve la bibliothèque la plus proche, veuillez consulter les pages bleues de votre annuaire téléphonique, sous la rubrique « Bibliothèques » ou consultez le site Web de l'« Index des bibliothèques de l'Ontario » à www.library.on.ca/director/dir-index.html

Les arts

Si vous êtes amateur d'arts, vous voudrez peut-être communiquer avec le conseil des arts de votre localité par le biais de « Community Arts Ontario ». Certains organismes locaux des arts offrent des tarifs spéciaux aux aînés, ainsi que des programmes ou des possibilités d'enseignement spécialement à leur intention.

« Community Arts Ontario »
401, rue Richmond O., bureau 441
Toronto ON M5V 3A8
Numéro sans frais : 1 800 806-2302
Téléphone : 416 598-1128
Télécopieur : 416 598-4468
Courriel : info@artsonline.ca

Musées et sociétés historiques

Le patrimoine historique de l'Ontario est considérable et mérite une visite soit à l'un des nombreux petits musées ou à la société historique locale, à une exposition communautaire ou à un établissement provincial de renommée internationale tel que le Musée royal de l'Ontario. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à l'un des organismes ci-dessous :

Association des musées de l'Ontario
50, rue Baldwin
Toronto ON M5T 1L4
Téléphone : 416 348-8672
Télécopieur : 416 348-0438
Courriel : communications@museumsontario.com
Site Web : www.museumsontario.com

Société historique de l'Ontario
34, avenue Parkview
Willowdale ON M2N 3Y2
Téléphone : 416 226-9011
Télécopieur : 416 226-2740
Site Web : www.ontariohistoricalsociety.ca

« Multicultural History Society »
43, croissant Queen's Park Est
Toronto ON M5S 2C3
Téléphone : 416 979-2973
Télécopieur : 416 979-7947
Courriel : mhso.mail@utoronto.ca
Site Web :
http://citd.utsc.utoronto.ca/mhso

Antécédents familiaux

Si vous désirez explorer vos antécédents familiaux, certains organismes gouvernementaux et communautaires tels que l'« Ontario Genealogical Society », les Archives publiques de l'Ontario, les Archives nationales du Canada et la Bibliothèque nationale du Canada sont à votre disposition et vous aideront dans votre recherche. Voir le répertoire, annexe 3.

15.2 Nutrition

Guide alimentaire canadien pour manger sainement

Manger nous procure bien des agréments dans la vie. C'est avec la famille et les amis qu'on partage les meilleurs repas. Le corps a besoin de nourriture pour maintenir son niveau d'énergie de jour en jour. Mais l'équilibre entre nourriture et activité

est le secret d'un organisme sain et d'un poids juste.

Nul besoin de se priver de ses plats préférés pour se maintenir en bonne santé. Mais il faut s'efforcer de varier ses menus et de manger avec modération. Le *Guide alimentaire canadien pour manger sainement* vous aidera à faire des choix judicieux. Pour obtenir un exemplaire :

Publications Santé Canada
Ottawa ON K1A 0K9
Téléphone : (613) 954-5995
Site Web :
www.hc-sc.gc.ca/hppb/la-nutrition/pubf/guidalim/index.html

Le bon sens à table pour les aînés

Les renseignements contenus dans cette publication se rapportent au Guide alimentaire canadien et portent sur les besoins nutritifs des personnes âgées, la planification du menu, l'achat stratégique de provisions, la protection des aliments et leur entreposage et la cuisson dans un four micro-onde. Le texte est imprimé en gros caractères et les recettes sont pour une ou deux portions.

Le bon sens à table pour les aînés est en vente au ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation de l'Ontario au prix de 5 $ par exemplaire. Pour en commander un, il suffit de composer le numéro sans frais du ministère : 1 888 466-2372 et de demander la publication numéro 470.

Les diététistes du Canada

L'association Les diététistes du Canada regroupe les professionnels de l'alimentation et de la nutrition qui se sont engagés à promouvoir la santé et le bien-être des Canadiennes et des Canadiens. Les diététistes du Canada sont à l'origine d'une documentation variée visant à aider les gens à faire des choix alimentaires judicieux et à s'instruire sur le rôle de la nutrition dans la santé. Les diététistes du Canada peuvent vous aider à trouver un nutritionniste dans votre localité.

Les diététistes du Canada
480, avenue University, bureau 604
Toronto ON M5G 1V2
Téléphone : 416 596-0857
Télécopieur : 416 596-0603
Site Web : www.dietitians.ca

15.3 Sports et loisirs

Ontario actif

Ontario actif est la stratégie du gouvernement de l'Ontario pour promouvoir l'activité physique. Elle est la responsabilité des ministères du Tourisme et des Loisirs et de la Santé et des Soins de longue durée.

Ontario actif est une source unique de renseignements sur le domaine en plein essor de l'activité physique en Ontario. Si vous êtes responsable d'activités dans ce domaine, vous y trouverez toutes sortes d'outils, de ressources, d'idées et de liens qui vous aideront à promouvoir une plus grande participation à l'activité physique dans votre collectivité. Pour ceux et celles d'entre vous qui désirent seulement se renseigner sur les bienfaits de l'activité physique, une foule de renseignements utiles vous aideront à vous engager sur la voie d'un style de vie plus actif et donc plus sain.

Ontario actif
1185, avenue Eglinton E.
North York ON M3C 3C6
Téléphone : 416 426-7239
Numéro ATS : 416 426-7421
Courriel : info@activeontario.org
Site Web : www.activeontario.org

Guide d'activité physique canadien pour une vie saine pour les aînés

Le *Guide d'activité physique canadien pour une vie saine pour les aînés* invite la population vieillissante à s'adonner à l'activité physique. Le Guide propose une marche à suivre aux aînés. Il leur explique l'importance de l'activité physique, leur offre des conseils et leur propose des façons faciles d'augmenter leur niveau d'activité physique. Il indique la quantité d'activité physique nécessaire pour rester en santé et maintenir une qualité de vie en vieillissant de façon saine. Pour obtenir un exemplaire du Guide, ou de plus amples renseignements :

Numéro sans frais : 1 888 334-9769

Site Web :
www.healthcanada.ca/paguide

Organismes provinciaux de sport

Le ministère du Tourisme et des Loisirs appuie les organismes sportifs en leur donnant accès à des subventions, des ressources et des services de consultation. Les organismes provinciaux de sport forment les entraîneurs et les officiels, coordonnent les championnats régionaux et provinciaux, favorisent une participation accrue et appuient les

athlètes. De nombreux organismes provinciaux de sport offrent des programmes à l'intention des aînés. La « *Sport Alliance of Ontario* » apporte son aide aux particuliers et aux groupes désireux de promouvoir les sports et les loisirs partout en Ontario. On trouvera sur son site Web une liste de tous les organismes sportifs dans une section contenant des liens utiles.

« Sport Alliance of Ontario »
1185, avenue Eglinton E.
North York ON M3C 3C6
Téléphone : 416 426-7000
Site Web : www.sportalliance.com

Jeux de l'Ontario pour les aînés

Les Jeux de l'Ontario pour les aînés, connus sous l'appellation « Actifest » (été) et « Winterfest » (hiver), sont des compétitions multidisciplinaires à l'échelon provincial mettant en vedette les adultes de 55 ans et plus, dans une variété de sports et d'activités. « Actifest » et « Winterfest » se déroulent tous les deux ans, en alternance. Les participants se qualifient en gagnant à des compétitions organisées dans 39 districts répartis dans toute la province.

Pour de plus amples renseignements sur les jeux ou, pour apprendre comment y participer :

« Ontario Senior Games Association »
1185, avenue Eglinton E.,
bureau 204
Toronto ON M3C 3C6
Numéro sans frais :
1 800 320-6423
Téléphone : 416 426-7031
Télécopieur : 416 426-7226
Courriel : seniorgames@osrc.com
Site Web : www.cyberus.ca/~jsellers/games.htm

15.4 Le plein air

Parcs Ontario

Que vous soyez à la recherche de paysages spectaculaires, de sentiers de randonnée, de lieux historiques ou de plages de sable, les parcs provinciaux de l'Ontario ont ce qu'il vous faut.

Rabais pour les aînés et les personnes ayant un handicap

Parcs Ontario a un tarif réduit pour le camping et les visites d'un jour, dans le but d'encourager les habitants de l'Ontario de plus de 65 ans et les personnes ayant un handicap physique, à profiter des aménagements des parcs provinciaux, de leurs activités organisées et de leurs services. En général, les personnes âgées jouissent d'un rabais de 20

pourcent sur le tarif de camping et les personnes handicapées de 50 pourcent.

Pour bénéficier du tarif réduit, il suffit aux personnes ayant un handicap de présenter leur Permis de stationnement pour personnes handicapées valide, délivré par le ministère des Transports de l'Ontario (voir la page 114), ou leur carte d'identité nationale de l'Institut national canadien pour les aveugles.

Installations pour les personnes handicapées

Parcs Ontario offre un grand choix d'installations à l'intention des campeurs et visiteurs ayant un handicap. Ainsi, une personne en fauteuil roulant ou ayant un handicap de la vue ou autre peut profiter pleinement de l'environnement naturel.

La plupart des aires de pique-nique et des emplacements de camping, ainsi que certains sentiers autoguidés ou promenades en bois, sont assez larges pour permettre le passage d'un fauteuil roulant. Dans de nombreux parcs, les toilettes ont été conçues en tenant compte des personnes âgées ou de ceux et celles dont les mouvements sont limités. Les aménagements comprennent des cabines de douche de grande taille avec main courante, siège, pomme de douche et commande manuelle à hauteur accessible. De nombreux parcs ont aussi un pavillon d'exposition et d'interprétation accessible en fauteuil roulant.

Véhicules de plaisance

Avec un total de plus de 15 000 emplacements de camping automobile, la place ne manque pas dans les parcs provinciaux pour les véhicules de plaisance. La plupart des parcs ont des prises électriques et des postes de vidange pour remorque. On ne permet qu'un seul véhicule de plaisance par emplacement.

Lorsque vous réservez un emplacement au téléphone, ne manquez pas d'indiquer à la standardiste les dimensions de votre véhicule de plaisance. La superficie de chaque emplacement est indiquée sur la carte du terrain de camping du site Web de Parcs Ontario. Ainsi, en faisant une réservation sur Internet, vous pouvez déterminer si l'emplacement qui vous intéresse est assez grand pour accueillir votre véhicule.

Réservation d'un emplacement de camping

On recommande de réserver un emplacement de camping à l'avance, en passant par le site Web de Parcs Ontario, à www.ontarioparks.com/french/index.html ou en téléphonant au 1 888 668-7275 entre 7 h et 23 h, tous les jours. On peut réserver un emplacement au maximum cinq mois à l'avance. Un droit de réservation non remboursable de 9 $ s'applique

à toute réservation faite au téléphone ou sur Internet.

Lorsque vous placez votre réservation au téléphone, veuillez informer le ou la téléphoniste que vous êtes admissible au rabais pour personne âgée de l'Ontario ou personne handicapée de l'Ontario. Le personnel du centre téléphonique pourra vous aider à réserver un emplacement à proximité de toilettes ou vous recommandera peut-être un autre parc convenant mieux à vos exigences.

Vous trouverez tous les renseignements sur l'ouverture et la fermeture des parcs ainsi que les tarifs et modalités de réservation, dans le guide de Parcs Ontario, disponible aux points suivants :

- administration des parcs provinciaux
- bureaux de district du ministère des Richesses naturelles;
- Centres d'information touristique de l'Ontario (voir la page 192);
- en composant le 1 800 ONTARIO (1 888 668-2746).

Tourisme Ontario
Numéro sans frais (français) :
1 800 268-3736
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 ONTARIO (1 800 668-2746)

Parcs Ontario
Numéro sans frais : 1 800 668-7275
Site Web : www.ontarioparks.com/french/index.html

Ministère des Richesses naturelles
Numéro sans frais (français) :
1 800 667-1840
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 667-1940
Numéro ATS : 416 314-6557
Site Web : www.mnr.gov.on.ca/MRN/index.html

Conservation Ontario

Conservation Ontario est un réseau de 36 offices de protection de la nature gérant plus de 250 zones de protection de la nature où l'on peut poursuivre une variété d'activités récréatives et éducatives en plein air, telles qu'observation des oiseaux, randonnée, camping, canotage et visite de centres d'interprétation.

On trouvera une liste des zones de protection de la nature et des activités précises qui y sont offertes en s'adressant à l'office de protection de la nature le plus proche, dont l'adresse est dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique, sous la rubrique « Protection de la nature ». Ou encore, consultez la publication de Conservation Ontario « Your Guide to Conservation Areas in Ontario » (en anglais seulement) offerte en version imprimée ou en ligne.

Conservation Ontario
120, Bayview Pkwy, C.P. 11
Newmarket ON L3Y 4W3
Téléphone : 905 895-0716
Télécopieur : 905 895-0751

Courriel : info@conservation-ontario.on.ca
Site Web : www.conservation-ontario.on.ca

Pêche et chasse en Ontario

Pêche

La plupart des Canadiennes et Canadiens doivent avoir un permis pour pêcher en Ontario. On peut acheter un permis de pêche chez plus de 2 000 délivreurs de permis répartis dans toute la province. La recette de la vente des permis est versée au maintien des ressources concernées.

Une carte Plein air est une carte d'identité en plastique, format de poche, sur laquelle se colle votre vignette de permis de pêche. Vous devez avoir une carte Plein air délivrée en Ontario si :

- vous habitez au Canada;
- avez au moins 18 ans mais n'avez pas encore passé votre 65e anniversaire; et
- vous désirez aller à la pêche en Ontario.

Si vous avez au moins 65 ans ou, si vous êtes une personne handicapée résidant au Canada (telle que définie dans la *Loi sur la protection du poisson et de la faune*), vous n'avez besoin ni de carte Plein air ni de permis de pêche pour avoir le droit de pêcher en Ontario.

Il faut noter toutefois que les personnes exemptées de la carte Plein air et du permis de pêche ont les mêmes droits, mais aussi les mêmes obligations, que celles qui ont acheté un permis de pêche, et qu'elles doivent donc respecter tous les règlements, y compris les limites de prise et de possession.

Chasse

Si vous désirez aller à la chasse en Ontario, vous devez avoir un permis valide pour l'espèce précise ou le groupe d'espèces que vous allez chasser, et vous devez avoir ce permis sur vous, ainsi que toute vignette de validation requise pendant que vous êtes à la chasse. Vous devez pouvoir produire ces pièces à un agent de protection de la nature s'il vous le demande. Aucun rabais ni règlement spécial ne sont offerts pour les personnes âgées ou les personnes handicapées en ce qui concerne la chasse.

Un permis de chasse complet et valide se compose d'une carte Plein air et des vignettes de permis de chasse (qui se collent au dos de la carte Plein air), ainsi que tout autre permis de chasse en papier et sceau de gibier ou vignettes de validation. On peut obtenir un permis de chasse d'un an auprès d'un des nombreux délivreurs de permis répartis dans tout l'Ontario.

Ministère des Richesses naturelles
Centre de la carte Plein air
Numéro sans frais :
1 800 387-7011
Site Web : www.mnr.gov.on.ca/

15.5 Ce qu'il faut voir et faire en Ontario

Renseignements sur les voyages et le tourisme en Ontario

Nombre de ressources s'offrent aux consommateurs désireux de découvrir, en tant que touristes, les joyaux de notre province, par l'intermédiaire du Partenariat ontarien de marketing touristique, l'organisme de marketing du ministère du Tourisme et des Loisirs de l'Ontario. Que vous désiriez faire une excursion d'une journée ou explorer toute la province, une foule de ressources utiles sont à votre disposition.

Vous pouvez soit visionner ces publications en ligne, à www.ontariotravel.net, obtenir une version papier dans l'un des 18 centres d'information touristique, ou en faire la demande en communiquant avec :

Information sur les voyages et le tourisme en Ontario
Appels sans frais (français) :
1 800 268-3736
Appels sans frais (anglais) :
1 800 ONTARIO (1 800 668-2746)
Numéro ATS : 416 314-6557
Site Web : www.ontariotravel.net

Centres d'information touristique

Le ministère du Tourisme et des Loisirs a ouvert 18 centres d'information touristique répartis dans toute la province. On y offre des conseils experts en matière de voyages, un service de planification individuelle des voyages et de l'aide pour réserver une chambre. Vous y trouverez des renseignements et des publications sur les destinations touristiques, l'hébergement, le camping, les parcs, les événements et festivals, la chasse et la pêche, la navigation de plaisance, le ski et bien plus encore. Vous recevrez une carte routière de l'Ontario gratuite en même temps que les publications ministérielles de votre choix. Les centres offrent aussi des informations de dernière minute sur l'état des pistes de ski, les conditions routières, les emplacements disponibles dans les parcs provinciaux, les excursions pour voir les arbres en fleurs au printemps et les couleurs en automne, etc.

Les centres ouverts toute l'année sont situés à Barrie, Cornwall, Fort Erie, Fort Frances, Niagara Falls, St. Catharines, Sarnia, Sault Ste. Marie, Toronto et Windsor.

Les centres saisonniers sont situés à Hawkesbury, Hill Island, Lancaster, Kenora, Pigeon River, Prescott et Rainy River.

Pour savoir où est situé le centre d'information touristique le plus proche, composer le 1 800 268-3736 ou visiter le site www.ontariotravel.net

15.6 Voyages

Documents de voyage

Passeports

Vous pouvez vous procurer une demande de passeport à n'importe quel bureau de poste, bureau des passeports ou sur Internet à www.ppt.gc.ca. C'est le Bureau des passeports du ministère des Affaires étrangères qui délivre les passeports (moyennant un droit). Un passeport est valide cinq ans. Pour obtenir une demande de passeport en personne, il suffit de se rendre à l'un des bureaux régionaux figurant dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique sous la rubrique « Passeports ». Si vous envoyez votre demande par la poste, adressez-la au :

Bureau des passeports
Ministère des Affaires étrangères
et du Commerce international
Ottawa ON K1A 0G2

Pour de plus amples renseignements :
Numéro sans frais : 1 800 567-6868
Téléphone : (613) 944-6788

Visas et cartes de touriste

Certains pays exigent un visa (permis d'entrée au pays et de sortie) ou une carte de touriste. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter votre agence de voyage, conseil du tourisme ou ligne aérienne, ou entrez en rapport avec l'ambassade ou le consulat du pays que vous désirez visiter, dont l'adresse se trouvera dans les pages blanches de votre annuaire téléphonique. Les numéros suivants offrent des renseignements et des conseils aux voyageurs :

Numéro sans frais : 1 800 267-6788
Téléphone : (613) 944-6788
Site Web : www.voyage.gc.ca

Vous trouverez également des renseignements utiles et des conseils sur les passeports et visas, exigences médicales (vaccins, médicaments, etc.), suppléments d'assurance-santé, questions d'argent, etc. dans un livret intitulé *Bon Voyage*. Il est offert dans tous les bureaux des passeports ou par la poste en écrivant ou en téléphonant à l'adresse suivante :

Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
Centre d'information
125, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0G2
Numéro sans frais : 1 800 267-8376
Téléphone : (613) 944-4000
Site Web : www.dfait-maeci.gc.ca

Renseignements sur les services des douanes

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) offre une publication pratique intitulée *Je déclare*. Dans cette brochure gratuite, on apprend à quelle exemption on a droit au retour au Canada d'un voyage à l'étranger. On peut en obtenir un exemplaire en téléphonant à l'ADRC au 1 800 959-2221, en consultant le site www.ccra-adrc.gc.ca/formspubs/menu-f.html, ou en se rendant à n'importe quel bureau de l'ADRC, agence de voyage, poste frontière, aéroport ou bureau des passeports.

Le Système d'information automatisé des douanes (SIAD) est un service téléphonique ouvert 24 heures sur 24 où des renseignements sur tous les sujets relatifs aux douanes sont offerts dans des messages enregistrés. On peut aussi se mettre en rapport avec le SIAD sans frais n'importe où au Canada, en composant le 1 800 461-9999. À l'extérieur du Canada, on peut joindre le SIAD au 1 204 983-3500 ou au 1 506 636-5064 (frais interurbains en sus).

Si vous vous rendez aux États-Unis ou en revenez et désirez savoir à quel délai vous attendre approximativement à l'un des principaux postes frontaliers, consultez le site www.ccraadrc.gc.ca/customs/general/times/menu-f.html

Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario

Le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) est une agence qui administre la *Loi sur les agences de voyage* au nom du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises. Le rôle du CITO est double : assurer que les détaillants et forfaitistes de l'industrie des voyages de l'Ontario se conduisent honnêtement et professionnellement, conformément à la *Loi sur les agences de voyages*, et administrer le Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme de l'Ontario.

Si vous avez la moindre plainte à l'égard d'une agence de voyage autorisée ou d'un forfaitiste en voyages de l'Ontario, le CITO vous aidera à poursuivre la question, après que vous vous serez adressé à l'agent ou au forfaitiste en question en vue d'obtenir une résolution juste et équitable. Le CITO examinera votre plainte en fonction des conditions établies dans la *Loi sur les agences de voyages* afin de déterminer si une intervention réglementaire s'impose. Toutefois le CITO n'a pas l'autorité

voulue pour régler un litige ou imposer un règlement.

L'objet du Fonds d'indemnisation de l'industrie du tourisme de l'Ontario est de rembourser les frais de voyage que tout consommateur a versé à un agent de voyage autorisé de l'Ontario si les services de voyage en question n'ont pas été fournis.

Le CITO publie également un carnet intitulé « *Travel Tips for Consumers* », disponible (en anglais seulement) en ligne à www.tico.on.ca/Gateway/TICO/tico.html ou à l'adresse suivante :

Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario
2700, boulevard Matheson E.
Bureau 402, tour Ouest
Mississauga ON L4W 4V9
Numéro sans frais : 1 888 451-8426
Téléphone : 905 624-6241
Télécopieur : 905 624-8631
Site Web : www.tico.on.ca/Gateway/TICO/tico.html

Santé et voyages

Programme de médecine des voyages

Le Programme de médecine des voyages de Santé Canada est une source de renseignements utiles à toute personne qui voyage en dehors du Canada, y compris :

- renseignements à jour sur les épidémies courantes dans le monde entier;
- recommandations en matière d'immunisation pour les voyages internationaux;
- conseils généraux de santé pour les voyageurs internationaux; et
- directives sur la prévention et le traitement de maladies précises.

Téléphone : (613) 957-2991
Télécopieur : (613) 941-5366
Courriel : info@www.hc-sc.gc.ca
Site Web : www.SanteVoyage.gc.ca

En voyage à l'extérieur de l'Ontario? Maintenez votre protection d'Assurance-santé de l'Ontario

L'Assurance-santé de l'Ontario (OHIP) peut couvrir vos frais de santé, entièrement ou en partie, pendant un ou plusieurs séjours temporaires totalisant un maximum de 212 jours à l'extérieur de l'Ontario, dans une période de douze mois. Vous devez passer 153 jours en Ontario en

personne pendant toute période de douze mois et votre domicile principal permanent doit être situé en Ontario.

Il est possible que vous soyez admissible à la protection d'Assurance-santé de l'Ontario pendant plus de 212 jours à l'extérieur de la province. Ce peut être le cas si vous devez quitter l'Ontario pour suivre des études, prendre un emploi, œuvrer comme missionnaire ou pour une autre raison. Vous devez pouvoir fournir les documents à l'appui de telles exigences au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. (Pour tout renseignement d'ordre général sur l'Assurance-santé, voir la page 25.)

Services assurés – En voyage à l'extérieur de l'Ontario ou du Canada

Il est important de souscrire à un régime privé d'assurance-santé avant de partir en voyage, car l'Assurance-santé ne couvre pas tous les services médicaux dispensés dans les autres provinces et territoires, et les soins de santé reçus en dehors du Canada peuvent coûter beaucoup plus cher que ce qui est permis par le tarif du ministère.

Les voyages à l'extérieur de l'Ontario

Lorsque vous partez en voyage dans une autre province ou un territoire du Canada, l'Assurance-santé de l'Ontario (OHIP) couvrira la plupart des services médicaux requis pour des raisons de santé. Mais elle ne fournira pas d'assurance pour les services médicaux facultatifs (à moins d'arrangements préalables autorisés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée), les médicaments sur ordonnance achetés dans une pharmacie, les services ambulanciers, les services de longue durée ni les vaccins nécessaires pour des voyages entrepris en dehors du Canada. Si vous payez des services de santé lors d'un voyage à l'intérieur du Canada mais en dehors de l'Ontario, ne manquez pas d'obtenir une facture détaillée pour la soumettre, avec les reçus d'origine, au service d'Assurance-santé de l'Ontario en même temps que votre demande de remboursement.

Les voyages à l'extérieur du Canada

Lorsque vous partez en voyage à l'extérieur du Canada, l'Assurance-santé offre un tarif fixe qui couvre les soins reçus en urgence dans un hôpital ou auprès d'un médecin, pour un état grave et inattendu, soit maladie, infection ou blessure survenue en dehors du Canada et nécessitant des soins immédiats. L'Assurance-santé ne couvre pas les services médicaux facultatifs (à moins d'arrangements préalables autorisés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée), les médicaments sur ordonnance achetés dans une pharmacie, les services ambulanciers, les services de longue

durée ni les vaccins nécessaires pour des voyages entrepris en dehors du Canada. Si vous payez des services de santé lors d'un voyage à l'extérieur du Canada, ne manquez pas d'obtenir une facture détaillée pour la soumettre, avec les reçus d'origine, au service d'Assurance-santé de l'Ontario en même temps que votre demande de remboursement partiel.

Indemnités de déplacement pour services de santé

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a établi une période de validité de douze mois pour toute demande d'indemnité soumise à l'Assurance-santé pour des services de santé reçus à l'extérieur de l'Ontario ou du Canada.

Pour obtenir des renseignements complets sur les voyages à l'extérieur de l'Ontario et du Canada, veuillez communiquer avec le bureau de l'Assurance-santé de l'Ontario du ministère de la Santé et des Soins de longue durée le plus proche, ou consultez le site Web du ministère à www.gov.on.ca/health/french/pubf/pub_linksf/pub_ohipf.html. Pour connaître le numéro de téléphone et l'emplacement du bureau le plus proche, composez le numéro de la Ligne INFO - Personnes âgées au 1 888 910-1999.

Le Programme de médicaments de l'Ontario et les voyages à l'extérieur de la province

Si vous possédez une carte Santé de l'Ontario valide, vous avez droit automatiquement aux avantages en vertu du Programme de médicaments de l'Ontario (PMO), dès le premier jour du mois suivant votre 65e anniversaire.

Le PMO ne couvre pas les médicaments achetés en dehors de la province.

En vertu du Programme de médicaments de l'Ontario, vous pouvez recevoir un approvisionnement en médicaments pour un maximum de 100 jours. Toutefois, si vous partez en voyage à l'extérieur de la province pour une période de 100 à 200 jours, vous pouvez avoir droit à un approvisionnement supplémentaire de 100 jours avant de quitter l'Ontario. Pour faire remplir une deuxième ordonnance d'un maximum de 100 jours de médicaments, vous devez fournir les documents suivants à votre pharmacien :

- une lettre (écrite de votre main) confirmant que vous quittez la province et serez parti pendant 100 à 200 jours ou
- une copie de votre police d'assurance-voyage confirmant que vous quittez la province et serez parti pendant 100 à 200 jours.

Votre quote-part normale s'appliquera aussi à la deuxième ordonnance de 100 jours.

Pour de plus amples renseignements sur le

Programme de médicaments de l'Ontario
Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 327-8109
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Courriel :
DrugPrograms@moh.gov.on.ca
Site Web : www.gov.on.ca/health

15.7 La retraite à l'étranger

Renseignements sur la retraite à l'étranger

Le bureau des Affaires consulaires du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international offre, en ligne et en version papier, une publication intitulée *La retraite à l'étranger : contempler de nouveaux horizons*, qui contient des renseignements et des conseils utiles pour les gens qui envisagent de prendre leur retraite dans un autre pays, en permanence ou pour des séjours saisonniers.

Pour en commander un exemplaire :
Service des renseignements
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
125, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0G2
Numéro sans frais : 1 800 267-8376
Téléphone : (613) 944-4000
Courriel : enqserv@dfait-maeci.gc.ca
Site Web : www.voyage.gc.ca/Consular-f/Publications/retirement_abroad-f.htm

« Canadian Snowbirds Association »

La « Canadian Snowbirds Association (CSA) » est un organisme à but non lucratif œuvrant au nom des voyageurs canadiens en intervenant directement pour défendre ou faire valoir leurs droits et privilèges.

« Canadian Snowbirds Association »
180, chemin Lesmill
North York ON M3B 2T5
Numéro sans frais : 1 800 265-3200
Téléphone : 416 391-9000
Télécopieur : 416 441-7007
Courriel : CSAWriteUs@aol.com
Site Web : www.snowbirds.org

16 Hommage à la contribution des personnes âgées

16.1 Messages de félicitations **200**
Vœux d'anniversaire 200
Sa Majesté la Reine 200
La Gouverneure générale du Canada 200
Le Lieutenant-gouverneur de l'Ontario 201
Le Premier ministre du Canada 201
Le Premier ministre de l'Ontario 201
Députés fédéraux et provinciaux 202

16.2 Prix et distinctions **202**
L'Ordre de l'Ontario 203
Médaille du mérite civique de l'Ontario 203
Distinction de l'Ontario pour services bénévoles 203
Distinctions de l'Ontario pour contribution bénévole exceptionnelle 203
Prix d'excellence pour les personnes âgées 204
Prix de la personne âgée de l'année 204

16.3 Événements annuels spéciaux **204**
Mois des personnes âgées 204
Journée internationale des personnes âgées 205

16 Hommage à la contribution des personnes âgées

16.1 Messages de félicitations

Vœux d'anniversaire

Des membres de la famille ou des amis peuvent obtenir, à l'occasion d'un anniversaire de naissance ou de mariage, un message de félicitations de la part de Sa Majesté la Reine, de la Gouverneure générale, du Premier ministre, du Lieutenant-gouverneur de l'Ontario, du Premier ministre de l'Ontario, des députés fédéraux et des députés provinciaux.

Sa Majesté la Reine

Depuis 1917, la Souveraine ou le Souverain adresse ses félicitations aux Canadiennes et aux Canadiens pour leurs anniversaires marquant leurs 100 ans et leurs 105 ou plus, et aux couples fêtant leurs 60, 65, 70, 75 ans ou plus de mariage. Sur demande, les félicitations sont envoyées de la part de Sa Majesté la Reine depuis Rideau Hall, la résidence de la Gouverneure générale à Ottawa. Pour demander un message de félicitations à Sa Majesté la Reine, comptez un délai de huit semaines et adressez la photocopie du certificat de naissance ou de mariage à :

Section des anniversaires
Rideau Hall
1, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0A1
Téléphone :
(613) 993-2913/(613) 993-8164
Télécopieur : (613) 990-7636
Courriel : anniv@gg.ca
Site Web : www.gg.ca

La Gouverneure générale du Canada

Sur demande, la Gouverneure générale adresse ses félicitations aux Canadiennes et aux Canadiens âgés de 90 ans ou plus (intervalles de 5 ans) et aux couples mariés depuis 50 ans ou plus (intervalles de 5 ans). Pour demander un message de félicitations, comptez un délai de huit semaines et adressez la photocopie du certificat de naissance ou de mariage à :

Section des anniversaires
Rideau Hall
1, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0A1
Téléphone :
(613) 993-2913/(613) 993-8164
Télécopieur : (613) 990-7636
Courriel : anniv@gg.ca
Site Web : www.gg.ca

Le Lieutenant-gouverneur de l'Ontario

Sur demande, le Lieutenant-gouverneur adresse ses félicitations aux Ontariennes et aux Ontariens âgés de 90 ans ou plus. Des félicitations sont également adressées sur demande aux couples fêtant 50 ans de mariage et plus. Comptez un délai de six semaines et adressez votre demande au :

Bureau du lieutenant-gouverneur
Queen's Park
Toronto ON M7A 1A1
Téléphone : 416 325-7780
Télécopieur : 416 325-7787
Courriel : ltgov@gov.on.ca
Site Web : www.Lt.gov.on.ca

Le Premier ministre du Canada

Sur demande, le Premier ministre du Canada adresse ses félicitations aux Canadiennes et aux Canadiens âgés de 65 ans ou plus (intervalles de 5 ans). Les couples fêtant leurs 25 ans de mariage peuvent recevoir des félicitations à des intervalles de 5 ans, puis chaque année après leur 40e anniversaire de mariage. Pour recevoir les félicitations du Premier ministre, comptez un délai de six semaines et communiquez avec :

L. Viau – Coordination
Message de félicitations
Bureau 105, Édifice Langevin
Ottawa ON K1A 0A3
Téléphone : (613) 941-6880
Télécopieur : (613) 941-6901
Courriel : pm@pm.gc.ca
Site Web : www.pm.gc.ca

Le Premier ministre de l'Ontario

Sur demande, le Premier ministre de l'Ontario adresse ses félicitations aux Ontariennes et aux Ontariens âgés de 80 ans ou plus (intervalles de 5 ans) et aux couples fêtant leurs 40 ans de mariage ou plus (intervalles de 5 ans). Pour recevoir les félicitations du Premier ministre, comptez un délai de six semaines et communiquez avec :

Unité de la correspondance du Premier ministre
Édifice Whitney, Bureau 4620
99, rue Wellesley O.
Toronto ON M7A 1A1
Téléphone : 416 325-3777
Télécopieur : 416 325-3745

Députés fédéraux et provinciaux

Sur demande, les députés fédéraux et provinciaux des collectivités locales adressent leurs félicitations en diverses occasions. Pour obtenir un message de votre député fédéral ou provincial, communiquez avec son bureau communautaire, figurant dans les pages blanches de votre annuaire téléphonique.

Pour savoir qui est votre député provincial, communiquez avec

Élections Ontario:
Numéro sans frais :
1 800 677-8683
Site Web :
www.electionsontario.on.ca/
(voir « Circonscriptions électorales »)

Pour savoir qui est votre député fédéral, communiquez avec

Élections Canada :
Numéro sans frais 1 800 463-6868
Site Web : www.elections.ca
(voir « Qui est mon député? »)

16.2 Prix et distinctions

Le ministère des Affaires civiques organise, par le biais du bureau de Prix et Distinctions une série de programmes de récompense annuels visant à reconnaître les contributions professionnelles et bénévoles à la vie ontarienne qui sortent de l'ordinaire. Ces prix font la promotion de la responsabilité civique en accordant une reconnaissance publique aux personnes qui ont apporté des contributions exceptionnelles au bien commun. Des événements commémoratifs célèbrent également la participation de tous les Ontariens et Ontariennes à la vie de la province.

Pour de plus amples renseignements sur un des programmes de distinctions figurant ci-dessous ou pour savoir comment soumettre une proposition de distinction, communiquez avec :

Prix et distinctions de l'Ontario
Ministère des Affaires civiques
400, avenue University, 2e étage
Toronto ON M7A 2R9
Téléphone : 416 314-7526
Courriel :
Honours&Awards@mczcr.gov.on.ca
Site Web :
www.gov.on.ca/citizenship

L'Ordre de l'Ontario

L'Ordre de l'Ontario est la distinction provinciale la plus prestigieuse. En 1986, le gouvernement de l'Ontario a créé l'Ordre de l'Ontario pour rendre hommage aux personnes qui ont fait preuve du plus haut niveau d'excellence personnelle et de réussite dans un domaine quelconque. Les hommes et les femmes honorés par l'Ordre de l'Ontario sont représentatifs de la société humanitaire et diversifiée de la province et sont des exemples pour nous toutes et tous. Ils contribuent au bien-être de la société, en Ontario ou ailleurs.

Médaille du service civique de l'Ontario

En 1973, le gouvernement de l'Ontario a institué la Médaille du mérite civique de l'Ontario pour récompenser les personnes qui, par leurs efforts exceptionnels et continus, ont contribué de façon remarquable au bien-être de leurs collectivités. Ces personnes offrent leurs services sans expectative de rémunération ni de récompense.

Distinction de l'Ontario pour les services bénévoles

Les Distinctions de l'Ontario pour services bénévoles permettent de rendre hommage aux bénévoles et de souligner leurs réalisations indéniables. Elles permettent également de remercier les bénévoles de leur engagement et de leurs années de service continu en tant que groupe. On rend hommage à la contribution des adultes pour un service continu de 5, 10, 15, 20, 25, 30 et 50 ans.

Distinctions de l'Ontario pour contribution bénévole exceptionnelle

L'engagement personnel pris par les bénévoles se fait sentir dans toute la province. Parmi les milliers de bénévoles de la province, certains se distinguent par leurs réalisations remarquables. Les Distinctions de l'Ontario pour contribution bénévole exceptionnelle soulignent l'innovation, la créativité et le leadership exceptionnels. Chaque année, 20 récompenses sont décernées à un groupe choisi de personnes, d'organismes et d'entreprises qui ont apporté une contribution sans pareil à leur collectivité et à la province par le biais de l'action bénévole.

Prix d'excellence pour les personnes âgées

Le Prix d'excellence de l'Ontario pour les personnes âgées est décerné chaque année à vingt lauréates et lauréats. Ce prix a pour but de reconnaître et d'honorer des personnes âgées exceptionnelles qui ont fait des contributions importantes à la vie de leur collectivité après l'âge de 65 ans. Ces réalisations remarquables peuvent être des activités professionnelles ou de bénévolat dans tout domaine d'activité.

Prix de la personne âgée de l'année

Ce prix date de 1994. Il permet à chaque municipalité de la province d'honorer une personne âgée exceptionnelle de la localité. Le ou la récipiendaire est quelqu'un, qui après l'âge de 65 ans, a enrichi la vie sociale, culturelle ou civique de la communauté, sans songer à en retirer un gain personnel ou financier. Seules les municipalités, et non les particuliers, peuvent proposer des candidats à cette distinction.

16.3 Événements annuels spéciaux

Mois des personnes âgées

Juin est le mois des personnes âgées. L'Ontario a, depuis plus de 20 ans, désigné le mois de juin, Mois des personnes âgées. C'est le moment de reconnaître la contribution des personnes âgées. Le gouvernement de l'Ontario reconnaît les contributions que les personnes âgées continuent d'apporter au sein des familles, des collectivités, de la province et de la nation.

Les programmes et les services gouvernementaux destinés aux personnes âgées reflètent ce respect et cette reconnaissance de l'Ontario envers les adultes âgés. Il s'agit, par exemple d'initiatives en matière de santé, d'activités sportives et récréatives ou de programmes de sécurité.

Chaque année, au nom du gouvernement de l'Ontario, le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario collabore avec des organismes de personnes âgées et des groupes communautaires de la province pour coordonner les événements et les célébrations du Mois des personnes âgées.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Mois des personnes âgées de votre collectivité,

visitez le site en ligne du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario à : www.gov.on.ca/citizenship/seniors et consultez le Calendrier des événements ou renseignez-vous auprès des organismes de personnes âgées et des groupes communautaires de votre localité.

Si votre organisme prévoit pour le mois de juin un événement spécial pour les personnes âgées, informez-en le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, en composant le :

Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

Journée internationale des personnes âgées

L'Assemblée générale des Nations Unies a désigné le 1er octobre comme *Journée internationale des personnes âgées*. Cette journée a été célébrée pour la première fois, dans le monde entier, le 1er octobre 1991.

En désignant un jour spécial pour les personnes âgées, l'Assemblée générale reconnaît l'importance à l'échelon mondial des contributions des personnes âgées et attire aussi l'attention sur un phénomène démographique : le vieillissement rapide de la population.

Chaque année, en hommage à la Journée internationale des personnes âgées, le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées prononce un discours devant l'Assemblée législative pour marquer cet événement spécial. En 1998, le gouvernement de l'Ontario a choisi la Journée internationale des personnes âgées pour lancer ses activités dans le cadre de l'Année internationale des personnes âgées (1999).

A Annexes

Annexe 1 : Conseils pour l'utilisation du téléphone, d'Internet et du courriel 208

Annexe 2 : Foire aux questions 211

Annexe 3 : Répertoire des programmes et des services pour les personnes âgées 217

Annexe 1 :

Conseils pour l'utilisation du téléphone, d'Internet et du courriel

De nombreuses personnes n'ont pas l'habitude des technologies de la messagerie vocale, du courriel ou d'Internet et éprouvent des difficultés à les utiliser. Voici quelques conseils pour vous aider à utiliser ces sources afin de vous renseigner sur les programmes et sur les services décrits dans le présent guide.

Téléphone

Que dois-je savoir sur l'utilisation des systèmes de messagerie vocale ou de répondeur automatique?

De nombreux services gouvernementaux (santé, sécurité du revenu), les sociétés de transport (compagnies aériennes, autobus, autoroutes) et même les cabinets médicaux utilisent des répondeurs automatiques. Voici quelques suggestions qui peuvent vous aider à vous entraîner à utiliser un répondeur jusqu'à ce que vous vous sentiez à l'aise. Vous pouvez vous entraîner gratuitement, car de nombreux répondeurs fonctionnent avec un numéro sans frais (numéros 1 800), ou sur un standard local.

Ayez un papier et un crayon à portée de la main pour noter les différentes options proposées et sur quels boutons appuyer. Notez les renseignements dont vous avez besoin au moment où vous les entendez. Prenez le temps d'écouter toutes les options avant d'en choisir une. Cela peut vous prendre plusieurs minutes.

Prenez votre temps pour composer le numéro de l'option que vous avez choisie.

Quels sont les services téléphoniques disponibles pour les personnes ayant des besoins particuliers?

Difficultés d'audition
Votre compagnie de téléphone peut vous louer un dispositif à fixer à votre récepteur pour augmenter son volume. Les sourds peuvent également disposer des services d'un téléscripteur (ATS) ou d'un appareil de signalisation.

Malvoyance
Votre téléphone peut être équipé d'un clavier à grandes touches. Si vous ne pouvez pas lire les numéros de votre

annuaire téléphonique, vous pouvez avoir droit gratuitement au service Assistance-annuaire. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec votre compagnie de téléphone.

Handicaps de la parole et de la mobilité
Votre compagnie de téléphone peut vous dire comment accéder à des services spécialisés.

Internet

Qu'est-ce qu'Internet?

Internet est une base mondiale de données d'informations à laquelle vous pouvez accéder grâce à un ordinateur et via un fournisseur d'accès Internet tel que votre compagnie de téléphone ou de câble ou une société informatique ou spécialisée dans Internet. De nombreuses bibliothèques publiques et certains centres pour personnes âgées vous offrent un accès gratuit à Internet.

Quels services puis-je trouver sur Internet?

En cherchant sur Internet vous pouvez trouver des informations sur presque tous les sujets. Après vous être inscrite ou inscrit en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, vous aurez le choix entre différentes options de recherche. Tapez, dans les termes les plus brefs, ce que vous recherchez et le moteur de recherche vous guidera vers de nombreux sites Web où vous pourrez poursuivre votre exploration.

Par ailleurs, si vous disposez de l'adresse d'un site Web particulier, il vous suffit de la taper dans la ligne d'adresse et d'appuyer sur Entrée.

Existe-t-il des lignes directrices pour trouver des renseignements sur Internet?

Il existe peu de réglementation sur ce qui peut ou ne peut pas être mis sur Internet; il faut donc se montrer prudent pour obtenir des renseignements fiables. Et, si vous recherchez des renseignements liés à la santé, il est particulièrement important de trouver des sites Web dignes de confiance. Sur les sites Web doivent toujours figurer le nom de l'auteur, son statut professionnel et des renseignements sur une personne-ressource. Ne substituez jamais les renseignements que vous trouvez sur Internet à un avis professionnel.

Où puis-je apprendre à utiliser Internet?

Il se peut que votre bibliothèque publique propose une formation en informatique pour vous aider à apprendre à vous servir du courriel et

d'Internet. De nombreux collèges communautaires et universités ont des services proposant des classes d'informatique spécialement conçues pour les personnes âgées. Vous pouvez demander à votre centre local pour personnes âgées d'organiser des ateliers ou des cours sur l'utilisation des ordinateurs. Il existe aussi de nombreux manuels, livres et magazines qui vous offriront des possibilités d'apprentissage.

Voir la page 178 du présent guide pour trouver de plus amples renseignements sur les possibilités de formation en informatique.

Courriel

Le courrier électronique, ou courriel, vous permet d'envoyer ou de recevoir des messages de façon presque instantanée via Internet. Les deux correspondants doivent disposer d'un ordinateur, d'un modem et d'une connexion par ligne téléphonique ou par câble ainsi que d'un logiciel permettant d'organiser un système de courriel.

Vous pouvez acheter un logiciel de courriel lorsque vous achetez votre service pour connecter votre ordinateur à Internet. Ce service est généralement proposé sous forme d'abonnement moyennant une mensualité, comme pour votre service téléphonique ou votre télévision par câble. Par contre, si vous ne possédez pas d'ordinateur avec configuration Internet, mais pouvez avoir accès à un tel ordinateur (par ex., grâce à votre bibliothèque publique), vous pouvez vous abonner à des services gratuits de courriel sur Internet. www.hotmail.com et www.yahoo.com sont deux sites Internet qui proposent le courriel gratuit. Vous pouvez vous inscrire et choisir votre propre nom d'utilisateur et votre propre mot de passe pour vous assurer que personne d'autre ne puisse avoir accès à votre compte de courriel.

L'information ci-dessus a été adaptée de « *Making the Telephone Work for You* » et « *Using Computers for E-mail and the Internet* ». Ces brochures ont été produites par le « Seniors' Education Centre » de la « University of Regina », dans le cadre du projet « Everyday Technologies and Older Adults: Friend or Foe? » parrainé par le «Nova Scotia Centre on Aging » de la « Mount St. Vincent University ». Le financement a été assuré par le Fonds pour la santé de la population de Santé Canada.

A Annexe 2

Foire aux questions

1. En tant que retraité, quels sont les principaux programmes et services que je dois connaître?

Le gouvernement de l'Ontario rassemble des renseignements et des services sur les événements essentiels de la vie, tels que « Se préparer à la retraite ». Chaque série regroupe toutes les informations disponibles sur un sujet en provenance de différentes compétences gouvernementales et sources ministérielles. À partir de ce site, vous pouvez trouver tous les renseignements qu'il vous faut ainsi que des liens rapides avec des formulaires dont vous pourriez avoir besoin, et notamment ceux sur la Sécurité de la vieillesse, le RPC, les Prestations internationales, les pensions d'anciens combattants, le RRAG (Régime de revenu annuel garanti), les Médicaments gratuits en Ontario, le logement, de même que d'autres ressources.

Pour de plus amples renseignements, voir la rubrique « Votre gouvernement » du site Web du gouvernement de l'Ontario, à : www.gov.on.ca, ou s'adresser à l'un des quelque 50 centres d'information du gouvernement de la province, ou appeler le Bureau de renseignements au 1 800 267-8097. Vous trouverez l'adresse du CIG le plus proche de chez vous à l'annexe 3.

Sécurité du revenu
Développement des ressources humaines Canada administre deux programmes fédéraux de sécurité du revenu : Sécurité de la vieillesse (qui comprend le Supplément de revenu garanti et l'allocation) et Régime de pensions du Canada. Pour plus de renseignements, voir les pages 90 et 92.

Le gouvernement de l'Ontario administre le Régime de revenu annuel garanti, qui assure un revenu minimum garanti aux citoyens âgés de l'Ontario en versant des paiements mensuels aux retraités qui y ont droit. Pour plus de renseignements, voir la page 98.

Médicaments gratuits
Lorsque vous atteignez 65 ans, tant que vous possédez une carte Santé de l'Ontario valide, vous avez automatiquement droit à recevoir des médicaments gratuits dans le cadre du Programme de médicaments gratuits de l'Ontario. Pour plus de renseignements, voir la page 30.

2. Où dois-je aller si j'ai besoin de soins à domicile ou si je veux en savoir davantage sur les foyers de soins infirmiers situés dans ma collectivité?

La province dispose de 43 Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) qui fournissent un accès simplifié aux services de soins de longue durée communautaires. Ces centres sont chargés de décider qui a droit à ces services, d'organiser tout un éventail de services de santé et de soutien personnel à domicile (p. ex., soins à domicile) et de prévoir l'admission dans des établissements de soins de longue durée (maisons de soins infirmiers et foyers pour personnes âgées). Pour plus de renseignements sur les Centres d'accès aux soins communautaires, voir la page 58.

3. Je suis une personne âgée disposant d'un revenu limité :

A. À quelle aide financière ai-je droit?

Si vous avez peu ou pas de revenu en dehors de votre pension de base de la Sécurité de la vieillesse, vous avez peut-être droit à recevoir un Supplément mensuel de revenu garanti (SMRG). Le montant de ce versement supplémentaire dépend de votre revenu et de celui de votre conjoint ou conjoint de fait. Vous avez peut-être aussi droit à l'allocation ou à l'allocation du conjoint survivant. Cette allocation mensuelle est conçue pour reconnaître les conditions difficiles rencontrées par de nombreux conjoints survivants ou par des couples vivant d'une seule pension. Pour plus de renseignements sur la Sécurité de la vieillesse et sur le Supplément de revenu garanti, voir les pages 90 et 91.

Le gouvernement de l'Ontario administre le Régime de revenu annuel garanti (RRAG), qui assure un revenu minimum garanti aux citoyens âgés de l'Ontario en versant des paiements mensuels aux retraités qui y ont droit. Pour plus de renseignements, voir la page 98.

B. J'ai besoin d'aide pour gérer mes finances ou mes dettes; où puis-je obtenir de l'aide?

Si vos finances vous causent des soucis ou si vous commencez à connaître des difficultés financières, consultez une conseillère ou un conseiller en crédit. Une conseillère ou un conseiller en crédit fera une évaluation financière complète pour avoir une vision claire de votre situation financière et explorera avec vous différentes possibilités. Votre conseillère ou votre conseiller vous aidera à apprendre à gérer vos finances et discutera avec vous des stratégies pour faire face à votre endettement. Vous pouvez aussi vous adresser à votre propre établissement financier et voir comment il peut vous aider. Pour

de plus amples renseignements, voir la page 104 sur le regroupement des événement de la vie intitulé « Gérer ses dettes ».

C. Comment trouver un logement abordable?

Il existe de nombreuses possibilités de logement pour adultes âgés en fonction de leur situation financière et de leur état de santé. Pour plus de renseignements, voir la page 68.

Un logement social est un logement dont le propriétaire reçoit une subvention de la municipalité ou une subvention à coûts partagés du gouvernement fédéral pour fournir des logements à loyer indexé sur le revenu (logements à LIR). Les propriétaires peuvent être des particuliers qui louent des logements avec supplément au loyer, des municipalités qui sont propriétaires de logements publics ou des sociétés à but non lucratif ou des coopératives qui sont propriétaires d'ensembles de logements. Certains organismes à but non lucratif ont un mandat régi par la Loi consistant à loger des personnes âgées (de plus de 65 ans). Pour plus de renseignements, voir la page 74.

4. Un proche vient de décéder. Quelles sont les démarches à faire, et qui dois-je prévenir?

Vous trouverez à la page 148 des renseignements détaillés sur ce qu'il faut faire quand quelqu'un décède, et notamment sur les dispositions à prendre pour les obsèques et les organismes qu'il faut prévenir.

5. J'ai besoin de soins dentaires, mais je n'ai pas d'assurance privée pour m'aider à couvrir les coûts. Que puis-je faire?

Plusieurs universités et collèges ont des cliniques dentaires ouvertes au public. Les soins varient selon les cliniques. Les honoraires sont généralement plus bas que ceux des praticiens privés. Communiquez avec les cliniques individuellement pour connaître les soins proposés, les honoraires pratiqués et les rendez-vous disponibles. Pour obtenir la liste des cliniques dentaires des universités et collèges, voir l'annexe 3.

Le centre d'information communautaire (CIC) le plus proche peut aussi être en mesure de vous expliquer les options en matière de soins dentaires dans votre région. Voir la page 13 du guide pour de plus amples renseignements sur les CIC.

6. Je suis un(e) nouvel(le) immigrant(e) en Ontario; quels sont les services d'établissement disponibles?

Vous pouvez obtenir des renseignements sur l'immigration ou la citoyenneté canadienne en vous adressant à Citoyenneté et Immigration Canada. Les organismes communautaires de la province fournissent aussi de l'assistance aux nouveaux venus pour les aider à s'adapter à leur nouvelle vie en Ontario et à devenir des membres actifs de leur nouvelle collectivité locale. Pour plus de renseignements, voir la page 134.

7. Où puis-je me renseigner sur les procurations relatives aux biens et aux soins de la personne?

Des renseignements sur les procurations et sur la façon d'obtenir une trousse de procurations sont disponibles à la page 144.
Pour plus de renseignements sur la Planification préalable des soins, voir la page 145.

8. Que puis-je faire si je crois que le mandataire de mon amie gère mal ses biens ou prend pour elle des décisions sur le plan santé qui ne correspondent pas à ce qu'elle voudrait?

Si votre amie est mentalement capable, parlez-lui de vos préoccupations. Votre amie peut révoquer une de ses procurations ou les deux si elle pense que son mandataire n'agit pas conformément à ce qu'elle souhaite. Si votre amie n'est pas mentalement capable, vous, ou l'un des parents de votre amie, peut demander au tribunal d'être nommé tuteur aux biens ou à la personne. Un ordre de tutelle du tribunal est prioritaire par rapport à une procuration. L'ordre de tutelle du tribunal confère au tuteur désigné le pouvoir de prendre des décisions en matière de biens ou de soins personnels au nom de la personne incapable.

Par ailleurs, si votre amie court des risques graves en matière de biens ou de soins à la personne, vous pouvez vous adresser au Bureau du tuteur et curateur public et demander l'ouverture d'une enquête de tutelle. Les brochures d'information du Tuteur et curateur public peuvent aussi vous aider. Voir la page 143 pour obtenir de plus amples renseignements sur le Bureau du tuteur et curateur public et les services qu'il propose.

9. Où puis-je me renseigner sur la discrimination envers les personnes âgées en raison de leur âge, et sur l'âgisme?

La Commission ontarienne des droits de la personne a mené des études approfondies et des consultations sur l'âgisme et la discrimination en raison de l'âge envers les Ontariennes et Ontariens âgés. Pour de plus amples renseignements, consultez la rubrique sur la Commission ontarienne des droits de la personne, à la page 142.

10. Comment m'adresser à mon député provincial?

Pour savoir qui est votre député provincial, adressez-vous à Élections Ontario :

Numéro sans frais :
1 800 677-8683
Site Web :
www.electionsontario.on.ca
(voir « Circonscriptions électorales »)

11. Où trouver des renseignements sur les politiques et programmes destinés aux personnes âgées, en Ontario?

La Banque de données sur les politiques et les programmes touchant les aînées est une banque nationale de données sur les politiques et les programmes gouvernementaux dont les personnes âgées sont les premières bénéficiaires. Les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des personnes âgées l'ont créée comme un legs durable de l'Année internationale des personnes âgées de 1999. La BDPPA est une banque de données sur Internet contenant des informations sur la santé, la sécurité du revenu, le logement et d'autres politiques et programmes au Canada pour les personnes âgées; elle est maintenue par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. La BDPPA est une des composantes du Cadre national du vieillissement et peut être visitée sur le site www.sppd.gc.ca.

Annexe 3

Répertoire des programmes et services pour les personnes âgées

Antécédents familiaux

Archives nationales du Canada
395, rue Wellington
Ottawa ON K1A 0N3
Numéro sans frais :
1 866 578-7777
Téléphone : (613) 995-5138
Numéro ATS : (613) 947-0391
Services de référence :
(613) 992-3884
Référence généalogique :
(613) 996-7458
Télécopieur : (613) 995-6274

Archives publiques de l'Ontario
Archiviste – Statistiques de l'état civil
77, rue Grenville, Unité 300
Toronto ON M5S 1B3
Numéro sans frais :
1 800 668-9933
Téléphone : 416 327-1600
Courriel :
reference@archives.gov.on.ca
Site Web : www.archives.gov.on.ca

Bibliothèque nationale du Canada
395, rue Wellington
Ottawa ON K1A 0N4
Numéro sans frais :
1 877 896-9481
Téléphone : (613) 995-9481
Numéro sans frais ATS :
1 866 299-1699
Numéro ATS : (613) 992-6969
Télécopieur : (613) 943-1112
Courriel : reference@nlc-bnc.ca
Site Web : www.nlc-bnc.ca

Ontario Genealogical Society
40, boulevard Orchard View,
bureau 102
Toronto ON M4R 1B9
Téléphone : 416 489-0734
Télécopieur : 416 489-9803
Site Web : www.ogs.on.ca

Bénévolat

Bénévoles Canada
Site Web : www.volunteer.ca

Ministère des Affaires civiques
Distinctions et prix de l'Ontario
400, avenue University, 2e étage
Toronto ON M7A 2R9
Téléphone : 416 314-7526
Courriel :
Honours&Awards@mczcr.gov.on.ca
Site Web : www.gov.on.ca/citizenship

Parlons travail
Numéro sans frais :
1 800 790-9113
Téléphone : 416 440-5118
Courriel : ssteele@tlp.on.ca
Site Web : www.wordsonwork.ca

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
Numéro sans frais :
1 800 959-8281
Site Web : www.ccra.gc.ca/volunteer

Centres d'accès aux soins communautaires

Site Web : www.gov.on.ca/health
Site Web : www.healthyontario.com

Région de l'Est

Centre d'accès aux soins communautaires d'Ottawa
4200, rue Labelle, bureau 100
Ottawa ON K1J 1J8
Téléphone : (613) 745-5525
Télécopieur : (613) 745-6984
Site Web : www.ccac-casc.on.ca

Centre d'accès aux soins communautaires de Lanark, Leeds et Grenville
52, rue Abbott N., Unité 1
Smith Falls ON K7A 1W3
Numéro sans frais :
1 800 267-6041
Téléphone : (613) 283-8012
Télécopieur : (613) 283-0308

Centre d'accès aux soins communautaires de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington
47, rue Counter, bureau 101
Kingston ON K7M 8S8
Téléphone : (613) 544-7090
Télécopieur : (613) 544-1494

Centre d'accès aux soins communautaires des comtés de Hastings et Prince Edward
Bayview Mall
470, rue Dundas E.
Belleville ON K8N 1G1
Téléphone : (613) 966-3530
Télécopieur : (613) 966-0996
Site Web : www.hpeccac.on.ca

Centre d'accès aux soins communautaires des comtés de l'Est
709, rue Cotton Mill
Cornwall ON K6H 7K7
Numéro sans frais pour l'indicatif régional 613 : 1 800 267-0852
Téléphone : (613) 936-1171
Télécopieur : (613) 933-9916

Centre d'accès aux soins communautaires du comté de Renfrew
7 International Dr., bureau B
Pembroke ON K8A 6W5
Numéro sans frais :
1 888 421-2222
Téléphone : (613) 732-7007
Télécopieur : (613) 732-3522
Site Web : www.ccacrenfrew.org

Région de Toronto

Centre d'accès aux soins communautaires d'East York

1 Leaside Park Dr., Unité 1
Toronto ON M4H 1R1
Téléphone : 416 423-3559
Télécopieur : 416 423-9800

Centre d'accès aux soins communautaires d'Etobicoke

401 The West Mall, bureau 101
Toronto ON M9C 5J5
Téléphone : 416 626-2222
Télécopieur : 416 626-9683
Site Web :
www.etobicokeccac.com

Centre d'accès aux soins communautaires de North York

45, avenue Sheppard E.,
bureau 700
Toronto ON M2N 5W9
Téléphone : 416 222-2241
Télécopieur : 416 229-6809
Site Web : www.nyccac.on.ca

Centre d'accès aux soins communautaires de Scarborough

1940, avenue Eglinton E., 3e étage
Toronto ON M1L 4R1
Téléphone : 416 750-2444
Télécopieur : 416 750-8234
Site Web : www.scarbccac.org

Centre d'accès aux soins communautaires de Toronto

250, rue Dundas O., bureau 305
Toronto ON M5T 2Z5
Téléphone : 416 506-9888
Télécopieur : 416 506-0374
Site Web : www.torontoccac.com

Centre d'accès aux soins communautaires de York (ancienne ville de York)

1400, avenue Castlefield
Toronto ON M6B 4C4
Téléphone : 416 780-1919
Télécopieur : 416 780-1749
Site Web : www.yccac.on.ca

Région du Centre-Est

Centre d'accès aux soins communautaires de la région de York

1100, rue Gorham, Unité 1
Newmarket ON L3Y 7V1
Numéro sans frais pour les
indicatifs régionaux 905, 416,
705 et 519 :
1 888 470-2222
Téléphone : 905 895-1240
ou 416 221-3212
Télécopieur : 905 853-6297
Site Web :
www.yorkregion.ccac-ont.ca

Centre d'accès aux soins communautaires de Peterborough

700, avenue Clonsilla, bureau 202
Peterborough ON K9J 5Y3
Numéro sans frais :
1 888 235-7222
Téléphone : (705) 743-2212
Télécopieur : (705) 743-9559

Centre d'accès aux soins communautaires du comté de Simcoe
15 Sperling Dr., bureau 100
Barrie ON L4M 6K9
Numéro sans frais :
1 888 721-2222
Téléphone : (705) 721-8010
Télécopieur : (705) 792-6294
Site Web : www.simcoe.ccac-ont.ca

Durham Access to Care
Whitby Corporate Centre
209, rue Dundas E., 5e étage
Whitby ON L1N 7H8
Numéro sans frais :
1 800 263-3877
Téléphone : (905) 430-3308
Télécopieur : (905) 430-3297
Site Web : www.datc.org

Haliburton, Northumberland et Victoria Access Centre
108, rue Angeline S.
Lindsay ON K9V 3L5
Téléphone : (705) 324-9165
Télécopieur : (705) 324-0884
Site Web : www.hnvccac.on.ca

Région du Centre-Ouest

Centre d'accès aux soins communautaires de Halton
440, rue Elizabeth, 4e étage
Burlington ON L7R 2M1
Numéro sans frais pour les indicatifs régionaux 905 et 519 :
1 800 810-0000
Téléphone : (905) 639-5228
Télécopieur : (905) 639-5320
Site Web : www.ccac-halton.on.ca

Centre d'accès aux soins communautaires de la région de Waterloo
800, rue King O.
Kitchener ON N2G 1E8
Téléphone : (519) 748-2222
Messagerie vocale :
(519) 883-5500
Télécopieur : (519) 883-5555
Site Web : www.ccacwat.on.ca

Centre d'accès aux soins communautaires de Peel
199, boulevard County Court,
3e étage
Brampton ON L6W 4P3
Numéro sans frais :
1 888 733-1177
Téléphone : (905) 796-0040
Télécopieur : (905) 796-5623
Site Web : www.ccacpeel.org

Centre d'accès aux soins communautaires de Wellington-Dufferin
450, avenue Speedvale O.,
bureau 201
Guelph ON N1H 7G7
Téléphone : (519) 823-2550
Télécopieur : (519) 823-8682
Site Web : www.ccacwd.org

Région du Centre-Sud

Centre d'accès aux soins communautaires de Brant
274, rue Colborne
Brantford ON N3T 2H5
Téléphone : (519) 759-7752
Télécopieur : (519) 759-7130

Centre d'accès aux soins communautaires de Haldimand-Norfolk
76, rue Victoria
Simcoe ON N3Y 1L5
Téléphone : (519) 426-7400
Télécopieur : (519) 426-1310
Site Web : www.hnccac.on.ca

Centre d'accès aux soins communautaires de Hamilton
310, rue Limeridge O.
Hamilton ON L9C 2V2
Numéro sans frais :
1 800 450-8002
Téléphone : (905) 523-8600
Télécopieur : (905) 528-1883
Site Web : www.hwccac.on.ca

Centre d'accès aux soins communautaires de Niagara
RR no 4, 509, avenue Glendale
Niagara-on-the-Lake ON L0S 1J0
Numéro sans frais :
1 800 263-5480
Français : (905) 684-4602
Anglais : (905) 684-9441
Télécopieur : (905) 684-8463

Région du Nord

Centre d'accès aux soins communautaires d'Algoma
390, rue Bay, 2e étage
Sault Ste. Marie ON P6A 1X2
Numéro sans frais :
1 800 668-7705
Téléphone : (705) 949-1650
Télécopieur : (705) 949-1663

Centre d'accès aux soins communautaires de Manitoulin-Sudbury
1760, rue Regent
Sudbury ON P3E 3Z8
Numéro sans frais :
1 800 461-2919
Téléphone : (705) 522-3460
Télécopieur : (705) 522-3855

Centre d'accès aux soins communautaires de Muskoka Est Parry Sound
(Une division d'Algonquin Health Services)
354, rue Muskoka No.3 N.
Huntsville ON P1H 1H7
Téléphone : (705) 789-6451
Télécopieur : (705) 789-1982
Site Web :
www.algonquinhs.on.ca/ccac.htm

Centre d'accès aux soins communautaires de Parry Sound Ouest
50 B, rue Sequin
Parry Sound ON P2A 1B4
Numéro sans frais :
1 800 440-6762
Téléphone : 705 746-9352
Télécopieur : 705 746-4812

Centre d'accès aux soins communautaires de Timiskaming
C.P. 520, 111 Burnside Dr.
Kirkland Lake ON P2N 3J5
Numéro sans frais pour l'indicatif régional 705 : 1 888 546-2222
Téléphone : (705) 567-2222
Télécopieur : (705) 567-9407

Centre d'accès aux soins communautaires des districts de Kenora et Rainy River

21, rue Wolsley, 2e étage
Kenora ON P9N 3W7
Numéro sans frais pour l'indicatif régional 807 : (807) 310-4636
Numéro sans frais à l'extérieur de la zone de l'indicatif régional 807 : 1 877 661-6621
Téléphone : (807) 467-4757
Télécopieur : (807) 468-1437
Site Web : www.kenora.ccac-ont.ca

Centre d'accès aux soins communautaires du district de Cochrane

60, avenue Wilson, bureau 302
Timmins ON P4N 2S7
Numéro sans frais pour l'indicatif régional 705 : 1 888 668-2222
Téléphone : (705) 267-7766
Télécopieur : (705) 267-7795

Centre d'accès aux soins communautaires du district de Thunder Bay

1159 Alloy Dr., bureau 200
Thunder Bay ON P7B 6M8
Numéro sans frais pour l'indicatif régional 807 : 1 800 626-5406
Téléphone : (807) 345-7339
Télécopieur : (807) 345-8868
Site Web : www.ccac-tb.on.ca

Centre d'accès aux soins communautaires du Moyen-Nord (Nipissing)

101, rue McIntyre O., 3e étage
North Bay ON P1B 2Y5
Numéro sans frais pour l'indicatif régional 705 : 1 888 533-2222
Téléphone : (705) 476-2222
Télécopieur : (705) 474-0080
Site Web : www.nnccac.on.ca

Région du Sud-Ouest

Centre d'accès aux soins communautaires d'Elgin

294, rue Talbot
St. Thomas ON N5P 4E3
Numéro sans frais :
1 800 563-3098
Téléphone : (519) 631-9907
Télécopieur : (519) 631-2236

Centre d'accès aux soins communautaires d'Oxford

1147, rue Dundas
Woodstock ON N4S 8W3
Téléphone : (519) 539-1284
Télécopieur : (519) 539-0065
Site Web : www.oxccac.ca

Centre d'accès aux soins communautaires de Chatham-Kent

C.P. 306
750, rue Richmond
Chatham ON N7M 5K4
Téléphone : (519) 436-2222
Télécopieur : (519) 351-5842

Centre d'accès aux soins communautaires de Grey Bruce

18e rue O., bureau 255
Owen Sound ON N4K 6Y1
Numéro sans frais :
1 888 371-2112
Téléphone : (519) 371-2112
Numéro sans frais de télécopieur :
1 800 825-7126
Télécopieur : (519) 371-5612
Site Web : www.g-bccac.org

Centre d'accès aux soins communautaires de Huron
a/s Health and Library Complex
C.P. 459
163, rue Princess E., 2e étage
Clinton ON N0M 1L0
Numéro sans frais pour l'indicatif régional 519 : 1 800 267-0535
Téléphone : (519) 482-3411
Télécopieur : (519) 482-3382

Centre d'accès aux soins communautaires de London et Middlesex
356, rue Oxford O.
London ON N6H 1T3
Numéro sans frais :
1 800 811-5146
Téléphone : (519) 473-2222
Messagerie vocale :
(519) 641-1113
Numéro sans frais ATS :
1 800 811-5147
Numéro ATS : (519) 473-9626
Télécopieur : (519) 472-4045
Site Web : www.ccaclm.on.ca

Centre d'accès aux soins communautaires de Sarnia Lambton
C.P. 185
1433, rue London
Sarnia ON N7T 7H9
Numéro sans frais :
1 800 265-1445
Téléphone : (519) 542-4444
Télécopieur : (519) 542-3116
Site Web : www.s-lccac.on.ca

Centre d'accès aux soins communautaires de Windsor/Essex
5415, rue Tecumseh E., 2e étage
Windsor ON N8T 1C5
Téléphone : (519) 258-8211
Télécopieur : (519) 258-6288

Centre d'accès aux soins communautaires du comté de Perth
65, avenue Lorne E.
Stratford ON N5A 6S4
Numéro sans frais :
1 800 269-3683
Téléphone : (519) 273-2222
Télécopieur : (519) 273-2139
Site Web : www.ccacpc.on.ca

Citoyenneté et immigration

Citoyenneté et Immigration Canada
Numéro sans frais :
1 888 242-2100
Téléphone : 416 973-4444
Site Web : www.cic.gc.ca

Direction générale des communications - Services de distribution
Citoyenneté et Immigration Canada
Ottawa ON K1A 1L1
Télécopieur : (613) 954-2221

Éducation

Bureau des technologies d'apprentissage
Développement des ressources humaines Canada
15, rue Eddy, rez-de-chaussée
Hull PQ K1A 0M5
Téléphone : (819) 953-0300
Télécopieur : (819) 997-6777
Site Web :
http://olt-bta.hrdc-drhc.gc.ca

CATALIST
a/s Centre de formation des personnes âgées
Centre de formation continue
Université de Regina
Avenue College et rue Cornwall
Regina SK S4S 0A2
Téléphone : (306) 585-5706
Télécopieur : (306) 585-5736
Courriel : catalist@uregina.ca
Site Web : www.catalist.ca

Centre d'études indépendantes
2180, rue Yonge, 7e étage
Toronto ON M4T 2T1
Numéro sans frais (français) :
1 800 265-0454
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 387-5512
Français : 416 484-2722
Anglais : 416 484-2704
Télécopieur : 416 484-2754
Courriel : learner.ilc@tvo.org
Site Web : www.ilccei.com

Elderhostel
C.P. 4488, succursale A
Toronto ON M5W 4H1
Numéro sans frais :
1 877 426-8056
Numéro sans frais de télécopieur :
1 877 426-2166
Site Web : www.elderhostel.org

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Programme d'alphabétisation et de formation de base
Numéro sans frais :
1 800 387-5656
Téléphone : 416 326-5656
Site Web : www.edu.gov.on.ca/eng/training/literacy/main.html

The Node Learning Technologies Network
Site Web : www.thenode.org

Office of Open Learning
Bureau 160, Johnston Hall
Université de Guelph
Guelph ON N1G 2W1
Téléphone : (519) 767-5000
Télécopieur : (519) 767-1114
Courriel : info@open.uoguelph.ca
Site Web : www.open.uoguelph.ca

OntarioLearn.com
Site Web : www.ontariolearn.com

Ontario Literacy Coalition
365, rue Bloor E., bureau 1003
Toronto ON M4W 3L4
Téléphone : 416 963-5787
Télécopieur : 416 963-8102
Courriel : olc@on.literacy.ca
Site Web : www.on.literacy.ca

Programme Étudiants bien branchés
Numéro sans frais :
1 888 807-7777
Site Web : www.scp-ebb.com/francais/seniors.cfm

Emploi

Emploi – Avenir Ontario 2000
Site Web : www.ontariojobfutures.net

Ligne Croissance de l'emploi et Renseignements Formation
Numéro sans frais :
1 888 562-4769
Téléphone : 416 326-5656

Ontario info-Emploi Net
Site Web : www.on.workinfonet.ca

Établissements de soins

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée
Établissements de soins de longue durée
Site Web : www.gov.on.ca/health
Site Web : www.2ontario.com/moh/health_picklist.asp

Ontario Long-Term Care Association
345 Renfrew Dr., bureau 102-202
Markham ON L3R 9S9
Téléphone : (905) 470-8995
Télécopieur : (905) 470-9595
Courriel : info@oltca.com
Site Web : www.oltca.com

The Care Guide
Numéro sans frais :
1 800 975-9736
Site Web : www.TheCareGuide.com

Voir également Centres d'accès aux soins communautaires

Finances

Agence des douanes et du revenu du Canada (Revenu Canada)
Numéro sans frais :
1 800 959-8281
Numéro sans frais ATS :
1 800 665-0354
Déficience visuelle :
1 800 267-1267
Site Web : www.ccra.gc.ca

Agence des douanes et du revenu (Revenu Canada) - Formulaires
Numéro sans frais :
1 800 959-2221
Site Web : www.ccra-adrc.gc.ca/forms

Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge, C.P. 85
North York ON M2N 6L9
Numéro sans frais :
1 800 668-0128
Téléphone : 416 250-7250
Télécopieur : 416 590-7070
Site Web : www.fsco.gov.on.ca

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Centre d'information
20, rue Queen O.
Bureau 1900, C.P. 55
Toronto ON M5H 3S8
Numéro sans frais :
1 877 785-1555
Téléphone : 416 593-8314
Courriel : inquiries@osc.gov.on.ca
Site Web : www.osc.gov.on.ca

Développement des ressources humaines Canada
Ottawa ON K1A 0L4
Numéro sans frais (français) :
1 800 277-9915
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9914
Numéro sans frais ATS :
1 800 255-4786
À l'extérieur de la zone continentale de l'Amérique du Nord :
(613) 957-1954
Courriel :
isp-psr.mail-poste@hrdc-drhc.gc.ca
Site Web : www.hrdc-drhc.gc.ca/ibfa

Accords internationaux de sécurité sociale

Opérations internationales

Programmes de sécurité du revenu

Rentes sur l'État
Développement des ressources humaines Canada
C.P. 12000
Bathurst NB E2A 4T6
Numéro sans frais :
1 800 561-7922
Télécopieur : (506) 548-7428

Voir aussi Pensions et prestations du gouvernement.

Gouvernement

GOUVERNEMENT PROVINCIAL

Accès Ontario
Palais de justice d'Ottawa
161, rue Elgin, niveau 2
Ottawa ON K2P 2K1
Numéro sans frais pour l'indicatif régional 613 : 1 800 268-8758
Téléphone : (613) 238-3630
Télécopieur : (613) 566-2234

Bureau de renseignements
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : 416 326-1234
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Numéro ATS : 416 326-3408

Bureau du Registraire général de l'Ontario
C.P. 4600
189, rue Red River
Thunder Bay ON P7B 6L8
Numéro sans frais :
1 800 461-2156
Téléphone : 416 325-8305
Certificats de naissance, de mariage et de décès

Gouvernement de l'Ontario
Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée
Téléphone : 416 327-2187

Ligne INFO - Personnes âgées
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

Ombudsman Ontario
Numéro sans frais (français) :
1 800 387-2620
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 263-1830
Numéro sans frais ATS :
1 866 411-4211
Télécopieur : 416 586-3485
Site Web : www.ombudsman.on.ca

Publications Ontario
50, rue Grosvenor
Toronto ON M7A 1N8
Numéro sans frais :
1 800 668-9938
Téléphone : 416 326-5300
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Télécopieur : 416 326-5317
Site Web :
www.publications.gov.on.ca

Publications Ontario - Librairie
880, rue Bay
Toronto ON M7A 1N8

Centres d'information du gouvernement

Atikokan
108, avenue Saturn, C.P. 940
Akitokan ON P0T 1C0
Téléphone : (807) 597-2701

Aurora
50, rue Bloomington O.
Aurora ON L4G 3G8
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : (416) 326-1234

Bancroft
50, rue Monck, C.P. 300
Bancroft ON K0L 1C0
Téléphone : (613) 332-5573

Barrie
34, rue Simcoe
Barrie ON L4N 6T4
Téléphone : (705) 737-0823

Belleville
15, rue Victoria
Belleville ON K8N 1Z5
Téléphone : (613) 968-3769

Blind River
62, avenue Queen, C.P. 760
Blind River ON P0R 1B0
Téléphone : (705) 356-2226

Brampton
7765, rue Hurontario, 1er étage
Brampton ON L6W 4S8
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : (416) 326-1234

Brockville
Bureau d'enregistrement immobilier,
7, rue King O.
Brockville ON K6V 3P7
Téléphone : (613) 498-0506

Chapleau
190, rue Cherry
Chapleau ON P0M 1K0
Téléphone : (705) 864-1515

Chatham
Centre municipal, 315, rue King O.
Chatham ON N7M 5K8
Téléphone : (519) 436-3297

Cochrane
2, 3e avenue, C.P. 668
Cochrane ON P0L 1C0
Téléphone : (705) 272-4274

Cornwall
127, rue Sydney
Cornwall ON K6H 3H1
Téléphone : (613) 932-4522

Downsview
Édifice A, 2680, rue Keele
Downsview, ON M3M 3E6
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : 416 326-1234

Dryden
479, rue Government, 2e étage
Dryden ON P9N 3B3
Téléphone : (807) 223-8500

Elliot Lake
50 Hillside Dr. N.
Elliot Lake ON P5A 1X4
Téléphone : (705) 848-7133

Espanola
148, rue Fleming, bureau 2
Espanola ON P5E 1R8
Téléphone : (705) 869-1330

Fort Frances
922, rue Scott
Fort Frances ON P9A 1J4
Téléphone : (807) 274-5329
ou (807) 274-5337

Geraldton
208, avenue Beamish O., C.P. 640
Geraldton ON P0T 1M0
Téléphone : (807) 854-0266

Gore Bay
35, rue Meredith,
C.P. Service postal 9
Gore Bay ON P0P 1H0
Téléphone : (705) 282-2043

Guelph
Bureau régional du Sud-Ouest
5e étage, 1, rue Stone O.
Guelph ON N1G 4Y2
Téléphone : (519) 826-4701

Hamilton
Édifice Ellen Fairclough,
119, rue King O.
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : (905) 521-7825

Hawkesbury
692, rue Principale E.
Hawkesbury ON K6A 1B4
Téléphone : (613) 632-2192

Hearst
613, rue Front, C.P. 1688
Hearst ON P0L 1N0
Téléphone : (705) 372-2211

Huntsville
207, rue Main O.
Huntsville ON P1H 1Z9
Téléphone : (705) 789-4616

Ignace
Croisement de la route 17 et de la route 599, C.P. 196
Ignace ON P0T 1T0
Téléphone : (807) 934-2260

Kapuskasing
RR no 2, route 11 O.
Kapuskasing ON P5N 2X8
Téléphone : (705) 335-6008

Kenora
810, rue Robertson, bureau 104
Kenora ON P9N 4J2
Téléphone : (807) 468-2803

Kingston
Complexe Beechgrove,
51 Heakes Lane
Kingston ON K7M 9B1
Téléphone : (613) 536-7372

Kirkland Lake
10, rue Government, C.P. 100
Kirkland Lake ON P2N 3M6
Téléphone : (705) 568-4550

Kitchener
Hôtel de ville, 200, rue King O., C.P. 118
Kitchener ON N2G 4G7
Numéro sans frais :
1 800 837-0877
Téléphone : (519) 576-6517

Lindsay
322, rue Kent O.
Lindsay ON K9V 4T7
Numéro sans frais pour les indicatifs régionaux 705 et 905 :
1 877 994-9928
Téléphone : (705) 324-3849

London
659, rue Exeter
London ON N6E 1L3
Téléphone : (519) 873-4000

Marathon
Peninsula Square, Centre Block
105-52, rue Peninsula, C.P. 280
Marathon ON P0T 2E0
Téléphone : (807) 229-1153

Minden
Voie de contournement, route 35, C.P. 820
Minden ON K0M 2K0
Téléphone : (705) 286-1521

Moosonee
Édifice du gouvernement de l'Ontario
rue Revillion N.
Moosonee ON P0L 1Y0
Téléphone : (705) 336-2987

New Liskeard
280, rue Armstrong, C.P. 6002
New Liskeard ON P0J 1P0
Téléphone : (705) 647-7391

Nipigon
Édifice du gouvernement de l'Ontario
5 Wadsworth Dr., C.P. 820
Nipigon ON P0T 2J0
Téléphone : (807) 887-3230

North Bay
447, avenue McKeown,
bureau 111
North Bay ON P1B 9S9
Téléphone : (705) 497-6822

Ottawa
Bureau régional du Sud-Est
1111 Prince of Wales Dr.,
bureau 200
Ottawa ON K2C 3T2

Ottawa
Palais de justice, 161, rue Elgin
Ottawa ON K2P 2K1
Téléphone : (613) 238-3630

Owen Sound
1050, 2e rue E.
Owen Sound ON N4K 2H7
Téléphone : (519) 371-6226

Parry Sound
7, rue Bay
Parry Sound ON P2A 1S4
Téléphone : (705) 773-4216

Pembroke
31 Riverside Dr.
Pembroke ON K8A 8R6
Téléphone : (613) 732-3661

Peterborough
300, rue Water
Peterborough ON K9J 8M5
Téléphone : (705) 755-1342

Red Lake
227, rue Howey, C.P. 950
Red Lake ON P0V 2M0
Téléphone : (807) 727-2870

Renfrew
315, rue Raglan S.
Renfrew ON K7V 1R6
Téléphone : (613) 432-4841

Sarnia
Lampton Shared Services,
Bayside Mall
150, rue Christina N.
Sarnia ON N7T 7W5
Téléphone : (519) 332-2512

Sault Ste. Marie
70 Foster Dr., bureau 110,
Hall principal
Sault Ste. Marie ON P6A 6V4
Téléphone : (705) 945-5877

Simcoe
40, rue Bolborne S.
Simcoe ON N3Y 4H3
Téléphone : (519) 426-6655

Sioux Lookout
62, rue Queen, C.P. 147
Sioux Lookout ON P8T 1A2
Téléphone : (807) 737-1318

Smiths Falls
91, rue Cornelia O.
Smiths Falls ON K7A 5L3
Téléphone : (613) 283-7002

South Porcupine
Complexe du gouvernement de
l'Ontario de Timmins
Route 101 E., C.P. 3060
South Porcupine ON P0N 1H0
Téléphone : (705) 235-1667

St. Catharines
301, rue St. Paul, rez-de-chaussée
St. Catharines ON L2R 7R4
Téléphone : (905) 704-2111

Stratford
581, rue Huron
Stratford ON N5A 5T8
Téléphone : (519) 271-9995

Sudbury
199, rue Larch, bureau 103
Sudbury ON P3E 5P9
Téléphone : (705) 564-0060

Thunder Bay
435, rue South James, bureau 114
Thunder Bay ON P7E 6S7
Téléphone : (807) 475-1425

Toronto
900, rue Bay, Édifice Macdonald
Toronto ON M7A 2E1
Téléphone : 416 326-1234

Wawa
Route 101, C.P. 1370
Wawa ON P0S 1K0
Téléphone : (705) 856-2354

Whitby
590, rue Rossland E.
Whitby ON L1N 9G5
Téléphone : 416 326-1234

Windsor
Dorwin Plaza,
2445, avenue Dougall
Windsor ON N8X 1T3
Téléphone : (519) 972-5546

Député(e) provincial(e)
Numéro sans frais :
1 800 677-8683
Site Web :
www.electionsontario.on.ca/
(voir « Districts électoraux »)

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Ligne INFO
Unité du service à la clientèle
900, rue Bay
M1-57, Édifice Macdonald
Toronto ON M7A 1N3
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Télécopieur : 416 325-7136
Site Web : www.gov.on.ca/health

Bureaux régionaux du ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Région de l'Est (Ottawa)
10, rue Rideau, 8e étage
Ottawa ON K1N 9J1
Numéro sans frais :
1 877 779-5559
Téléphone : (613) 569-5602
Télécopieur : (613) 569-9670

Région de Toronto
5700, rue Yonge, 4e étage
Toronto ON M2M 4K5
Téléphone : 416 327-7126
Télécopieur : 416 327-7763

Région du Centre-Est (Newmarket)
465 Davis Dr., 3e étage
Newmarket ON L3Y 8T2
Numéro sans frais :
1 800 486-4935
Téléphone : (905) 895-0155
Télécopieur : (905) 895-9953

Région du Centre-Ouest (Mississauga)
201 City Centre Dr., bureau 301
Mississauga ON L5B 2T4
Téléphone : 905 897-4610
Télécopieur : 905 275-2740

Région du Centre-Sud (Hamilton)
Édifice Ellen Fairclough
119, rue King O., 11e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Téléphone : (905) 546-8294
Télécopieur : (905) 546-8255

Région du Nord (Sudbury)
159, rue Cedar, bureau 406
Sudbury ON P3E 6A5
Téléphone : (705) 564-7280
Télécopieur : (705) 564-7493

Région du Sud-Ouest (London)
231, rue Dundas, bureau 201
London ON N6A 1H1
Numéro sans frais :
1 800 663-3775
Téléphone : (519) 675-7680
Télécopieur : (519) 675-7685

Ministère des Affaires civiques

Accessibilité Ontario
6e étage, 400, avenue University
Toronto ON M7A 2R9
Numéro sans frais :
1 800 267-7329
Téléphone : 416 327-2422
Numéro sans frais ATS :
1 888 335-6611
Numéro ATS : 416 326-0148
Télécopieur : 416 314-4965
Courriel : info@mczcr.gov.on.ca
Site Web : www.gov.on.ca/citizenship/accessibility

Direction générale de la condition féminine
Édifice Mowat, 6e étage
900, rue Bay
Toronto ON M7A 1L2
Téléphone : 416 314-0300
Télécopieur : 416 314-0247
Courriel : info@mczcr.gov.on.ca
Site Web : www.gov.on.ca/citizenship/owd

Secrétariat aux affaires des personnes âgées
77, rue Wellesley O.
6e étage, Édifice Ferguson
Toronto ON M7A 1R3
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Téléphone : 416 326-7076
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web : www.gov.on.ca/citizenship/seniors

Bureaux régionaux du ministère des Affaires civiques, du ministère de la Culture et du ministère du Tourisme et des Loisirs

Direction des services régionaux – Bureau de district de Toronto
400, avenue University, 5e étage
Toronto ON M7A 2R9
Numéro sans frais :
1 877 395-4105
Téléphone : 416 314-0738
Télécopieur : 416 314-6686

Région du Centre
123, rue Edward, 3e étage
Toronto ON M7A 2R9
Numéro sans frais :
1 877 395-4105
Téléphone : 416 314-6044
Télécopieur : 416 314-2024

Bureau de district de Hamilton
119, rue King O., 14e étage
Hamilton ON L8P 4Y7
Numéro sans frais :
1 887 395-4105
Téléphone : (905) 521-7244
Télécopieur : (905) 521-7398

Bureau de district de Midhurst
2284, rue Nursery
Midhurst ON L0L 1X0
Numéro sans frais :
1 877 395-4105
Télécopieur : (705) 739-6697

Bureau de district de St. Catharines
301, rue Paul, 9e étage
St. Catharines ON L2R 7R4
Numéro sans frais (français) :
1 800 263-2441
Télécopieur : (905) 704-3955

Région du Nord
435, rue James S., bureau 334
Thunder Bay ON P7E 6S7
Numéro sans frais :
1 800 465-6861
Téléphone : (807) 475-1683
Télécopieur : (807) 475-1297

Bureau de district de Dryden
Édifice du gouvernement de l'Ontario
479, rue Government, C.P. 3000
Dryden ON P8N 3B3
Numéro sans frais :
1 800 525-8785
Télécopieur : (807) 223-8502

Bureau de district de Kenora
810, rue Robertson
Kenora ON P9N 1X8
Numéro sans frais :
1 800 465-1108
Téléphone : (807) 468-2450
Télécopieur : (807) 468-2788

Bureau de district de North Bay
447, avenue McKeown
North Bay ON P1B 9S9
Téléphone : (705) 494-4182
Télécopieur : (705) 494-4069

Bureau de district de Sault Ste. Marie
Roberta Bondar Place
70 Foster Dr., bureau 200
Sault Ste. Marie ON P6A 6V8
Numéro sans frais :
1 800 461-7284
Téléphone : (705) 945-5885
Télécopieur : (705) 945-5931

Bureau de district de Sioux Lookout
62, rue Queen, C.P. 267
Sioux Lookout ON P8T 1A3
Numéro sans frais :
1 800 529-6619
Télécopieur : (807) 737-3379

Bureau de district de Sudbury
Édifice du gouvernement de l'Ontario
199, rue Larch, bureau 401
Sudbury ON P3E 5P9
Numéro sans frais :
1 800 461-4004
Téléphone : (705) 564-3035
Télécopieur : (705) 564-3043

Bureau de district de Thunder Bay
435, rue James S., bureau 334
Thunder Bay ON P7E 6S7
Numéro sans frais :
1 800 465-6861
Téléphone : (807) 475-1683
Télécopieur : (807) 475-1297

Bureau de district de Timmins
Complexe du gouvernement de l'Ontario
Route 101 E., C.P. 3085
South Porcupine ON P0N 1H0
Numéro sans frais :
1 800 305-4442
Téléphone : (705) 235-1550
Télécopieur : (705) 235-1553

Région du Sud-Est
530, chemin Tremblay, 1er étage
Ottawa ON K1G 6B7
Numéro sans frais :
1 800 267-9340
Téléphone : (613) 742-3360
Télécopieur : (613) 742-5300

Bureau de district d'Ottawa
530, chemin Tremblay, 1er étage
Ottawa ON K1G 6B7
Numéro sans frais :
1 800 267-9340
Téléphone : (613) 742-3360
Télécopieur : (613) 742-5300

Bureau de district de Bracebridge
15, rue Dominion
Bracebridge ON P1L 2E7
Numéro sans frais :
1 800 360-1304
Téléphone : (705) 464-0351
Télécopieur : (705) 646-0544

Bureau de district de Huntsville
207, rue Main O.
Huntsville ON P1H 1Z9
Téléphone : (705) 789-4448
Télécopieur : (705) 789-9533

Bureau de district de Kingston
Édifice du gouvernement de l'Ontario
Complexe Beechgrove
51 Heakes Lane
Kingston ON K7M 9B1
Numéro sans frais :
1 800 293-7543
Téléphone : (613) 531-5580
Télécopieur : (613) 531-5585

Bureau de district de Peterborough
300, rue Water, 2e étage, tour Sud
Peterborough ON K9J 8M5
Numéro sans frais pour l'indicatif régional 705 : 1 800 461-7629
Téléphone : (705) 755-2624
Télécopieur : (705) 755-2631

Région du Sud-Ouest
30, rue Duke O., bureau 405 – 4e étage
Kitchener ON N2H 3W5
Numéro sans frais :
1 800 265-2189
Télécopieur : (519) 578-1632

Bureau de district de Kitchener
30, rue Duke O., bureau 405 – 4e étage
Kitchener ON N2H 3W5
Numéro sans frais :
1 800 265-2189
Télécopieur : (519) 578-1632

Bureau de district de London
659, rue Exeter, 2e étage
London ON N6E 1L3
Numéro sans frais :
1 800 265-4730
Télécopieur : (519) 873-4061

Bureau de district de Markdale
181, rue Toronto S., C.P. 496
Markdale ON N0C 1H0
Numéro sans frais :
1 800 265-5520
Télécopieur : (519) 986-3014

Bureau de district de Windsor
221, rue Mill
Windsor ON N9C 2R1
Numéro sans frais :
1 800 265-1330
Télécopieur : (519) 973-1414

GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Banque de données sur les politiques et les programmes touchant les aînés du Canada
Site Web : www.sppd.gc.ca

Député(e) fédéral(e)
Numéro sans frais :
1 800 463-6868
Site Web : www.elections.ca
(voir « Qui est mon député? »)

Gouvernement du Canada
Numéro sans frais :
1 800 O CANADA
(1 800 622-6232)
Numéro sans frais ATS :
1 800 465-7735
Site Web : www.canada.gc.ca

INFO-aînés Canada
Site Web : www.seniors.gc.ca

Santé Canada
Division du vieillissement et des aînés
Santé Canada
Indice de l'adresse 1908A1
Ottawa ON K1A 1B4
Téléphone : (613) 952-7606
Télécopieur : (613) 957-7627
Courriel : seniors@hc-sc.gc.ca
Site Web : www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines

ADMINISTRATION MUNICIPALE

Site Web :
www.yourlocalgovernment.com

Impôts et crédits d'impôt

Agene canadienne des douanes et du revenu
Crédit pour taxe sur les produits et services
Numéro sans frais :
1 800 959-1953
Site Web : www.ccra-adrc.gc.ca/contact/tso/ON-f.html

IMPÔTNET
Numéro sans frais :
1 800 714-7257
Site Web : www.netfile.gc.ca

Ministère des Finances
Direction des programmes liés à l'impôt sur le revenu
C.P. 624, 33, rue King O.
Oshawa ON L1H 8H8
Numéro sans frais :
1 800 263-7965
Numéro sans frais ATS :
1 800 263-7776
TÉLÉCOPIEUR - IMPÔT :
1 877 482-9329
Site Web : www.gov.on.ca/fin

SERT en direct
Numéro sans frais :
1 800 267-6999
Site Web : www.ccra-adrc.gc.ca/eservices/tipsonline/menu-f.html

Société d'évaluation foncière des municipalités
Numéro sans frais :
1 866 296-6722
Site Web : www.mpac.ca

Information et protection des consommateurs

Passerelle d'information pour le consommateur canadien
Site Web :
www.consumerinformation.ca

Centre d'action bénévole de Toronto
344, rue Bloor O., bureau 207
Toronto ON M5S 3A7
Téléphone : 416 961-6888
Télécopieur : 416 961-6859
Courriel :
york@volunteertoronto.on.ca
Site Web :
www.e-volunteering.org/aboutfraud

Centre d'initiation au placement
(centre d'inscription de l'Institut canadien des valeurs mobilières)
121, rue King O., rez-de-chaussée
Toronto ON M5H 3T9
Numéro sans frais :
1 888 452-5566
Courriel : toronto@investorlearning.ca
Site Web : www.investorlearning.ca

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
Bureau des services aux consommateurs
250, rue Yonge, 32e étage
Toronto ON M5B 2N5
Numéro sans frais :
1 800 889-9768
Téléphone : 416 326-8800
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Numéro ATS : 416 325-3408
Courriel : cbsinfo@cbs.gov.on.ca

PhoneBusters
Numéro sans frais :
1 888 495-8501
Numéro sans frais de télécopieur :
1 888 654-9426
Courriel : info@phonebusters.com
Site Web : www.phonebusters.com

Small Investor Protection Association
Site Web : www.sipa.to

Intervention d'urgence

Centres d'appel Télésanté

Korean Canadian Telecare Lifeline
C.P. 57505
Etobicoke (Ontario) M9P 3B6
Téléphone : 416 520-0303

Lifeline Telecare Lindsay
C.P. 281
Lindsay ON K9V 4S1
Téléphone : (705) 324-4411

Telecare Barrie
C.P. 723
Barrie ON L4M 4Y5
Téléphone : (705) 726-7922

Telecare Burlington
C.P. 62041
Comptoir postal de Burlington Mall
Burlington ON L7R 4K2
Téléphone : (905) 681-1488

Telecare Cambridge
C.P. 32074
Cambridge ON N3H 5C6
Téléphone : (519) 658-6805

Telecare Distress Centre Brampton
C.P. 74116
Brampton ON L6V 4J7
Téléphone : (905) 459-8439

Telecare Distress Centre Etobicoke
C.P. 39069
Etobicoke ON M9P 3V2
Téléphone : 416 247-2528

Telecare Distress Centre Peterborough Inc.
C.P. 1535
Peterborough ON K9J 7H7
Téléphone : (705) 745-2273

Telecare Orillia
C.P. 2165
Orillia ON L3V 6S1
Téléphone : (705) 325-9534

Telecare Oxford
C.P. 20111
Woodstock ON N4S 8X8
Téléphone : (519) 537-3451

Drogue et alcool - Répertoire des traitements
Numéro sans frais :
1 800 565-8603

Ligne de secours aux victimes
Numéro sans frais :
1 888 579-2888
Téléphone : 416 314-2447

Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique
Numéro sans frais :
1 888 230-3505

Ligne secours pour les femmes victimes de violence
Numéro sans frais :
1 866 863-0511
Téléphone : 416 863-0511
Numéro sans frais ATS :
1 866 863-7868
Numéro ATS : 416 364-8762
Télécopieur : 416 364-0563
Site Web : www.awhl.org

Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse
222, rue College, bureau 106
Toronto ON M5T 3J1
Téléphone : 416 978-1716
Télécopieur : 416 978-4771
Site Web : www.onpea.org

Services à la famille - Ontario
Téléphone : 416 231-6033

Télésanté Ontario
Numéro sans frais :
1 866 797-0000
Numéro sans frais ATS :
1 866 797-0007

Médecins

Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
Plaintes portant sur des médecins
Le registraire,
Service des enquêtes et des règlements
80, rue College
Toronto ON M5G 2E2
Numéro sans frais :
1 800 268-7096, poste 615
Téléphone : 416 967-2615
Courriel : investigations&resolutions@cpso.on.ca
Site Web : www.cpso.on.ca/Info_Public/compform.htm

Recherche d'un médecin
Numéro sans frais :
1 800 268-7096, poste 626
Téléphone : 416 967-2626
Site Web : www.cpso.on.ca/Doctor_Search/dr_srch_hm.htm

Médicaments gratuits

Programme de médicaments de l'Ontario
Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 327-8109
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web : www.gov.on.ca/health

Programme de médicaments spéciaux
Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 314-5518
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web : www.gov.on.ca/MOH/english/pub/drugs/specdrug.html

Messages de félicitations

Sa Majesté la Reine et la Gouverneure-générale du Canada
Section des anniversaires
Rideau Hall
1, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0A1
Téléphone : (613) 993-2913/
(613) 993-8164
Télécopieur : (613) 990-7636
Courriel : aaniv@gg.ca
Site Web : www.gg.ca

Le lieutenant-gouverneur de l'Ontario
Bureau du lieutenant-gouverneur
Queen's Park
Toronto ON M7A 1A1
Téléphone : 416 325-7780
Télécopieur : 416 325-7787
Courriel : ltgov@gov.on.ca
Site Web : www.Lt.gov.on.ca

Premier ministre du Canada
L. Viau – Coordination
Messages de félicitations
Bureau 105, Édifice Langevin
Ottawa ON K1A 0A3
Téléphone : 613 941-6880
Télécopieur : 613 941-6901
Courriel : pm@pm.gc.ca
Site Web : www.pm.gc.ca

Premier ministre de l'Ontario
Unité de la correspondance
Bureau 4620, Édifice Whitney
99, rue Wellesley O.
Toronto ON M7A 1A1
Téléphone : 416 325-3777
Télécopieur : 416 325-3745

Député(e) provincial(e)
Numéro sans frais :
1 800 677-8683
Site Web :
www.electionsontario.on.ca
(voir « Districts électoraux »)

Député(e) fédéral(e)
Numéro sans frais :
1 800 463-6868
Site Web : www.elections.ca
(voir « Qui est mon député? »)

Nutrition

Les Diététistes du Canada
480, avenue University, bureau 604
Toronto ON M5G 1V2
Téléphone : 416 596-0857
Télécopieur : 416 596-0603
Site Web : www.dietitians.ca

Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation de l'Ontario
Le bon sens à table pour les aînés
(Publication no 470)
5 $ par copie de cette publication

Numéro sans frais :
1 888 466-2372

Publications de Santé Canada
Guide alimentaire canadien pour manger sainement
Ottawa ON K1A 0K9
Téléphone : (613) 954-5995
Site Web : www.hc-sc.gc.ca/hppb/nutrition/pube/foodguid/index.html

Organismes connexes de personnes âgées

Advocacy Centre for the Elderly
2, rue Carlton, bureau 701
Toronto ON M5B 1J3
Téléphone : 416 598-2656
Télécopieur : 416 598-7924
Site Web :
www.advocacycentreelderly.org

Association des centres pour aînés de l'Ontario
1185, avenue Eglinton E., bureau 604
North York ON M3C 3C6
Téléphone : 416 426-7038
Télécopieur : 416 426-7388
Courriel : anita@oacao.org
Site Web : www.oacao.org

Association ontarienne de gérontologie
351, rue Christie, 2e étage
Toronto ON M6G 3C3
Téléphone : 416 535-6034
Télécopieur : 416 535-6907
Courriel : ontgeron@idirect.com
Site Web :
www.ontgerontology.on.ca

Association ontarienne de soutien communautaire
970, avenue Lawrence O., bureau 104
Toronto ON M6A 3B6
Numéro sans frais :
1 800 267-6272
Téléphone : 416 256-3010
Télécopieur : 416 256-3021
Site Web : www.ocsa.on.ca

Canada's Association for the Fifty-Plus
27, rue Queen E., bureau 1304
Toronto ON M5C 2M6
Téléphone : 416 363-8748
Télécopieur : 416 363-8747
Site Web : www.fifty-plus.net

Canadian Snowbird Association
180, rue Lesmill
North York ON M3B 2T5
Numéro sans frais :
1 800 265-3200
Téléphone : 416 391-9000
Télécopieur : 416 441-7007
Site Web : www.snowbirds.org

Caregivers' Association of Ontario
a/s Downsview Services for Seniors
620, avenue Wilson, bureau 201
North York ON M3K 1Z3
Téléphone : 416 398-2365
Télécopieur : 416 398-5535
Courriel : careont@netcom.ca
Site Web :
http://asclepius.ic.gc.ca/cao

Coalition des organismes d'aînés et d'aînées de l'Ontario
3101, rue Bathurst, bureau 500
Toronto ON M6A 2A6
Numéro sans frais :

1 800 265-0779
Téléphone : 416 785-8570
Télécopieur : 416 785-7361
Courriel : ocsco@web.net
Site Web : www.ocsco.ca

Concerned Friends of Ontario Residents in Long-Term Care Facilities
140, rue Merton, 2e étage
Toronto ON M4S 1A1
Téléphone : 416 489-0146
Télécopieur : 416 424-3482

Corporation canadienne des retraités intéressés
10 Trinity Square
Toronto ON M5G 1B1
Téléphone : 416 368-5222
Télécopieur : 416 368-0443
Courriel : canpension@lefca.com
Site Web : www.canpension.ca

Councils on Aging Network of Ontario
1168, rue Drouillard
Windsor ON N8Y 1E6
Téléphone : (519) 971-9217
Télécopieur : (519) 971-8789
Site Web : www.kelcom.igs.net/~council/indxcoaontario.htm

Fédération des aîné-e-s et des retraité-e-s francophones de l'Ontario
1173, chemin Cyrville, bureau 208
Gloucester ON K1J 7S6
Téléphone : (613) 747-0469
Télécopieur : (613) 747-8378
Courriel : info@fafo.on.ca
Site Web : www.fafo.on.ca

Générations unies Ontario
1185, avenue Eglinton E., bureau 604B
Toronto ON M3C 3C6
Téléphone : 416 426-7115
Télécopieur : 416 426-7388
Courriel : info@intergenugo.org
Site Web : www.intergenugo.org

Institut du Dominion
183, rue Bathurst, bureau 401
Toronto ON M5T 2R7
Numéro sans frais :
1 866 701-1867
Téléphone : 416 368-9627
Courriel : staff@dominion.ca
Site Web :
www.thememoryproject.com

Légion royale canadienne – Direction Ontario
89 Industrial Parkway N.
Aurora ON L4G 4C4
Téléphone : (905) 841-7999
Télécopieur : (905) 841-9992
Site Web : www.legionontario.org

Multicultural Alliance for Seniors and Aging
a/s Baycrest Centre for Geriatric Care
3560, rue Bathurst
Toronto ON M6A 2E1
Téléphone : 416 785-2500
Télécopieur : 416 785-2378
Site Web : www.baycrest.org

Older Women's Network
115 The Esplanade
Toronto ON M5E 1Y7
Téléphone : 416 214-1518
Télécopieur : 416 214-1541
Site Web :
www.olderwomensnetwork.org

Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors
7050, rue Weston, bureau 700
Woodbridge ON L4L 8G7
Téléphone : (905) 851-8821
Télécopieur : (905) 851-0744
Site Web : www.oanhss.org

Ontario Association of Residents' Councils
351, rue Christie
Toronto ON M6G 3C3
Téléphone : 416 535-3718
Télécopieur : 416 535-0055
Courriel : oarc@idirect.com

Ontario Long-Term Care Association
345 Renfrew Dr., bureau 102-202
Markham ON L3R 9S9
Téléphone : (905) 470-8995
Télécopieur : (905) 470-9595
Courriel : info@oltca.com
Site Web : www.oltca.com

Ontario Network for the Prevention of Elder Abuse
222, rue College, bureau 106
Toronto ON M5T 3J1
Téléphone : 416 978-1716
Télécopieur : 416 978-4771
Courriel : onpea.info@utoronto.ca
Site Web : www.utoronto.ca/lifecourse/onpea.htm

Ontario Residential Care Association
2155, boulevard Leanne,
bureau 218
Mississauga ON L5K 2K8
Téléphone : 905 403-0500
Télécopieur : 905 403-0502
Courriel : info@orca-homes.com
Site Web : www.orca-homes.com

Société Alzheimer de l'Ontario
1200, rue Bay, bureau 202
Toronto ON M5R 2A5
Téléphone : 416 967-5900
Télécopieur : 416 967-3826
Site Web : www.alzheimer.ca

The Care Guide
9 Cedarview Drive
West Hill ON M1C 2K5
Numéro sans frais :
1 800 311-2273
Téléphone : 416 287-2273
Télécopieur : 416 284-2571
Site Web :
www.TheCareGuide.com

United Senior Citizens of Ontario
3033, boulevard Lakeshore O.
Toronto ON M8V 1K5
Numéro sans frais :
1 888 320-2222
Téléphone : 416 252-2021
Télécopieur : 416 252-5770
Site Web : www.uscont.com

Organismes de lutte contre l'accoutumance

Drogue et alcool - Répertoire des traitements
Numéro sans frais :
1 800 565-8603
Site Web : www.dart.on.ca

Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique
Numéro sans frais :
1 888 230-3505
Site Web : www.opgh.on.ca

Organismes du domaine de la santé

Action Cancer Ontario
620, avenue University
Toronto ON M5G 2L7
Téléphone : 416 971-9800
Courriel :
publicaffairs@cancercare.on.ca
Site Web : www.cancercare.on.ca

Association canadienne de la sclérose en plaques - Division de l'Ontario
250, rue Bloor E., bureau 1000
Toronto ON M4W 3P9
Numéro sans frais :
1 800 268-7582
Courriel : info@mssociety.ca
Site Web : www.mssociety.ca

Association canadienne du diabète – Chapitre de Toronto
15, rue Toronto, bureau 800
Toronto ON M5C 2E3
Numéro sans frais :
1 800 226-8464
Site Web : www.diabetes.ca

Association canadienne pour la santé mentale, Division de l'Ontario
180, rue Dundas O., bureau 2301
Toronto ON M5G 1Z8
Numéro sans frais :
1 800 875-6213
Téléphone : 416 977-5580
Télécopieur : 416 997-2264
Courriel : division@ontario.cmha.ca
Site Web : www.ontario.cmha.ca

Association nationale autochtone du diabète
174, rue Hargrave
Winnipeg MB R3C 3N2
Téléphone : (204) 927-1220
Télécopieur : (204) 927-1222
Courriel : diabetes@nada.ca
Site Web : www.nada.ca

Fondation canadienne du foie
2235, avenue Sheppard E.,
bureau 1500
Toronto ON M2J 5B5
Numéro sans frais :
1 800 563-5483
Téléphone : 416 491-3353
Télécopieur : 416 491-4952
Courriel : clf@liver.ca
Site Web : www.liver.ca

Fondation canadienne du rein
15 Gervais Dr., bureau 700
Toronto ON M3C 1Y8
Numéro sans frais :
1 800 387-4474
Courriel :
mhamilton@kidneycob.on.ca
Site Web : www.kidneycob.on.ca

Fondation de l'Ontario des maladies du cœur
1920, rue Yonge, 4e étage
Toronto ON M4S 3E2
Téléphone : 416 489-7111
Site Web : ww2.heartandstroke.ca

Institut national canadien pour les aveugles
1929, avenue Bayview
Toronto ON M4G 3E8
Numéro sans frais :
1 800 513-7813
Téléphone : 416 486-2500
Site Web : www.cnib.ca

La Marche des dix sous de l'Ontario – Bureau provincial
10, boulevard Overlea
Toronto ON M4H 1A4
Numéro sans frais :
1 800 263-3463
Site Web : www.dimes.on.ca

Ligne-INFO sur le sida et la santé sexuelle
Numéro sans frais (français) :
1 800 267-SIDA (7432)
Heures : du lundi au vendredi, de 10 h à 20 h
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 668-AIDS (2437)
Heures : du lundi au vendredi, de 9 h à 23 h 30
Samedi et dimanche :
de 11 h à 16 h

Ontario AIDS Network
25, rue Adelaide E., bureau 915
Toronto ON M5C 3A1
Courriel :
info@ontarioaidsnetwork.on.ca

Ontario Pharmacists' Association
23, rue Lesmill, bureau 301
Don Mills ON M3B 3P6
Téléphone : 416 441-0788
Courriel : mail@ontpharmacists.on.ca
Site Web : www.opatoday.com

Ontario Women's Health Network
180, rue Dundas O., bureau 1900
Toronto ON M5G 1Z8
Téléphone : 416 408-4840
Télécopieur : 416 408-2122
Courriel : OWHN@opc.on.ca
Site Web : www.owhn.on.ca

Programmes de soins gériatriques de l'Ontario
Toronto : 416 480-6026
Kingston : (613) 544-7767
Ottawa : (613) 798-5555, poste 6186
Hamilton : (905) 521-2100, poste 74003
London : (519) 685-4046
Site Web : www.rgps.on.ca

Réseau Trillium pour le don de vie
155, avenue University, bureau 1440
Toronto ON M5H 3B7
Numéro sans frais :
1 800 263-2833
Téléphone : 416 363-4001
Courriel : info@giftoflife.on.ca
Site Web : www.giftoflife.on.ca

Secrétariat du Conseil ontarien des services de santé pour les femmes
800, rue Bay, 2e étage
Toronto ON M5S 1Z8
Téléphone : 416 327-8348
Télécopieur : 416 327-3200
Site Web :
www.womenshealthcouncil.on.ca

Société Alzheimer de l'Ontario
1200, rue Bay, bureau 202
Toronto ON M5R 2A5
Téléphone : 416 967-5900
Télécopieur : 416 967-3826
Courriel : staff@alzheimeront.org
Site Web : www.alzheimer.ca

Société canadienne de l'ouïe
271, rue Spadina
Toronto ON M5R 2V3
Numéro sans frais :
1 877 347-3427
Numéro sans frais ATS :
1 877 347-3429
Courriel : info@chs.ca
Site Web : www.chs.ca

Société canadienne du cancer – Division de l'Ontario
1639, rue Yonge
Toronto Ontario M4T 2W6
Numéro sans frais :
1 800 268-8874
Site Web : www.ontario.cancer.ca

Société d'arthrite
393, avenue University, bureau 1700
Toronto ON M5G 1E6
Numéro sans frais :
1 800 321-1433
Site Web : www.arthritis.ca/ontario

Société de l'ostéoporose du Canada
33 Laird Dr.
Toronto ON M4G 3S9
Numéro sans frais (français) :
1 800 977-1778
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 463-6842
Courriel : osc@osteoporosis.ca
Site Web : www.osteoporosis.ca

Société Huntington du Canada
151, rue Frederick, bureau 400
Kitchener ON N2H 2M2
Numéro sans frais :
1 800 998-7398
Courriel : info@hsc-ca.org
Site Web : www.hsc-ca.org

Société Parkinson du Canada - Division de l'Ontario
4211, rue Yonge, bureau 316
Toronto ON M2P 2A9
Numéro sans frais :
1 800 565-3000
Courriel : General.info@parkinson.ca
Site Web : www.parkinson.ca

The Ontario Association of Speech-Language Pathologists & Audiologists
410, rue Jarvis
Toronto ON M4Y 2G6
Téléphone : 416 920-3676
Aiguillage sans frais :
1 877 740-6009
Aiguillage : 416 920-0361
Site Web : www.osla.on.ca

The Ontario Lung Association
573, rue King E., bureau 201
Toronto ON M5A 4L3
Numéro sans frais :
1 800 972-2636
Site Web : www.on.lung.ca

Organismes financiers connexes

Association canadienne de planificateurs financiers
Numéro sans frais :
1 800 346-2237
Site Web : www.cafp.org

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes
Numéro sans frais (français) :
1 800 361-8070
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 268-8099
Site Web : www.clhia.ca

Association canadienne des conseillers en assurance et en finances
Numéro sans frais :
1 800 563-5822
Site Web : www.caifa.com

Association des banquiers canadiens
Numéro sans frais :
1 800 263-0231
Site Web : www.cba.ca

Bureau du surintendant des institutions financières
Numéro sans frais :
1 800 385-8647
Site Web : www.osfi-bsif.gc.ca

Centre canadien d'initiation au placement
Numéro sans frais :
1 888 452-5566
Site Web : www.investorlearning.ca

Événements de la vie en ligne
« Préparation à la retraite »
« Gérer ses dettes »
Bureau de renseignements
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : 416 326-1234
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Numéro ATS : 416 326-3408

Obligations d'épargne de l'Ontario
Numéro sans frais :
1 888 212-2663
Site Web :
www.ontariosavingsbond.com

Obligations d'épargne du Canada et Obligations à prime du Canada
Numéro sans frais :
1 800 575-5151
Site Web : www.csb.gc.ca

Ontario Association of Credit Counselling Services
Numéro sans frais :
1 888 746-3328
Site Web : www.indebt.org

Pensions et prestations

Anciens combattants Canada
Bureau régional
145, rue Government O.
Kirkland Lake ON P2N 2E8
Adresse postale :
Service postal 4000
Kirkland Lake ON P2N 3P4
Numéro sans frais :
1 800 387-0930
Téléphone : 705 568-4000
Site Web : www.vac-acc.gc.ca

Développement des ressources humaines Canada

Régime de pensions du Canada
Sécurité de la vieillesse et Supplément de revenu garanti
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9915
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 277-9914
Numéro sans frais ATS :
1 800 255-4786
Courriel :
isp-psr.mail_poste@hrdc-drhc.gc.ca
Site Web : www.hrdc-drhc.gc.ca/isp

Ontario (Chatham)
65, rue William S.
C.P. 2020
Chatham ON N7M 6B2

Ontario (Scarborough)
C.P. 5100
Succursale postale « D »
Scarborough ON M1R 5C8

Ontario (Timmins)
70, rue Cedar S.
C.P. 2013
Timmins ON P4N 8C8

Ministère des Finances

Régime de revenu annuel garanti
Direction des programmes liés à l'impôt sur le revenu
C.P. 624, 33, rue King O.
Oshawa ON L1H 8H5

Numéro sans frais (français) :
1 800 668-5821
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 263-7965
Numéro sans frais ATS :
1 800 263-7776
TÉLÉCOPIEUR-IMPÔT :
1 877 482-9329
Site Web : www.gov.on.ca/fin

Programmes et services - anciens combattants

Anciens combattants Canada

Bureau régional
145, rue Government O.
Kirkland Lake ON P2N 2E8
Adresse postale :
Service postal 4000
Kirkland Lake ON P2N 3P4
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 387-0930
Téléphone : 705 568-4000
Site Web : www.vac-acc.gc.ca
INFO-aînés Canada, site Web :
www.seniors.gc.ca/index.jsp

Bureau de services juridiques des pensions
Anciens combattants Canada
Numéro sans frais :
1 877 228-2250

Bureau national du Fonds du Souvenir, Filiale de l'Ontario
Anciens combattants Canada
55, avenue St. Clair E., bureau 905
Toronto ON M4T 1M2
Numéro sans frais :
1 800 563-2508
Téléphone : 416 923-1608
Télécopieur : 416 923-3695
Courriel : lpfon@sympatico.ca
Site Web : www.lastpostfund.ca

Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario

Avant le 31 mars, 2003
2, rue Bloor O., 24e étage
Toronto ON M7A 1E9
Téléphone : 416 327-4674
Télécopieur : 416 327-0573

Après le 1er avril, 2003
Secrétariat aux affaires des personnes âgées
77, rue Wellesley O.
6e étage, Édifice Ferguson
Toronto ON M7A 1R3
Téléphone : 416 326-7076
Télécopieur : 416 326-7078
Site Web : www.gov.on.ca/citizenship/seniors

Institut du Dominion
183, rue Bathurst, bureau 401
Toronto ON M5T 2R7
Numéro sans frais :
1 866 701-1867
Téléphone : 416 368-9627
Courriel : staff@dominion.ca
Site Web :
www.thememoryproject.com

Légion royale canadienne
Direction Ontario
89 Industrial Parkway N.
Aurora ON L4G 4C4
Téléphone : (905) 841-7999
Télécopieur : (905) 841-9992
Courriel :
rclontariocommand@on.aibn.com
Site Web : www.legionontario.org

Programmes et services aux autochtones

Centres de soins de santé autochtones

Anishnawbe Health Toronto
225, rue Queen E.
Toronto ON M5A 1S4
Téléphone : 416 360-0486
Télécopieur : 416 365-1083

Anishnawbe-Mushkiki (Beendigen Inc.)
29 Royston Court
Thunder Bay ON P7A 4Y7
Téléphone : (807) 343-4843
Télécopieur : (807) 343-4728

De dwa da dehs nye>s
678, rue Main E.
Hamilton ON L8M 1K2
Téléphone : (905) 544-4320
Télécopieur : (905) 544-4247

Ganaan De We O Dis ^Yethi Yenahwahse (SOAHAC)
427, rue William, bureau 425
London ON N6B 3E1
Téléphone : (519) 672-4079
Télécopieur : (519) 672-6945

Gizhewaadiziwin Access Centre
1460 Idylwild Dr., RMB 2004,
RR no 2
Fort Frances ON P9A 3M3
Téléphone : (807) 274-3131
Télécopieur : (807) 274-2050

Kanonkwa'tesheio:io Social
C.P. 579
Cornwall ON K6H 5T3
Téléphone : (613) 575-2341
Télécopieur : (613) 575-1311

Misiway Eniniwuk Health Centre
130, avenue Wilson
Timmins ON P4N 2S9
Téléphone : (705) 264-2200
Télécopieur : (705) 264-2243

N'Mninoeyaa: Community Health Access Centre
Route 17 E., C.P. 28
Cutler ON P0P 1B0
Téléphone : (705) 844-2021
Télécopieur : (705) 844-2463

Noojmowin Teg Health Centre
C.P. 760
Little Current ON P0P 1K0
Téléphone : (705) 368-2182
Télécopieur : (705) 368-2229

Shkagamik Kwe Health Centre
161, rue Applegrove
Sudbury ON P3C 1N2
Téléphone : (705) 675-1596
Télécopieur : (705) 675-8040

Wabano Health Access Centre for Aboriginal People
299, chemin Montréal
Vanier ON K1L 6B8
Téléphone : (613) 748-5999
Télécopieur : (613) 748-9364

Wassay-Gezhig Na-Nahn-Dah-We-Igamig
C.P. 320
Keewatin ON P0X 1C0
Téléphone : (807) 543-1065
Télécopieur : (807) 543-1126

Établissements de soins de longue durée situés dans des communautés des Premières nations

Iroquois Lodge Nursing Home
rue Chiefswood
C.P. 309
Ohsweken ON N0A 1M0
Téléphone : (519) 445-2224

Tsi Ion Kwa Nonh SoTe
Cornwall Island, I.R.
RR no 3
Cornwall ON K6H 5R7
Téléphone : (613) 932-1409

Wikwemikong Nursing Home
2281 Wikwemikong Way
C.P. 114
Wikwemikong ON P0P 2J0
Téléphone : (705) 859-3107

Programmes de services aux Autochtones diabétiques

Anishinabek Health Commission of the Union of Ontario Indians
Téléphone : (705) 657-9383
Site Web :
www.anishinabek.ca/health

Association des Métis autochtones de l'Ontario
Numéro sans frais :
1 888 935-1460
Site Web : www.omaa.org

Grand Council Treaty #3
Numéro sans frais :
1 800 665-3384
Site Web : www.treaty3.ca

Initiative de lutte contre le diabète chez les Autochtones du Sud
Téléphone : (905) 938-2915

The Association of Iroquois and Allied Indians
Téléphone : (519) 434-2761
Site Web : www.aiai.on.ca

The Nishnawbe Aski Nation
Téléphone : (807) 623-8228
Site Web : www.nan.on.ca

The Ontario Federation of Indian Friendship Centres
Téléphone : 416 956-7575
Site Web : www.ofifc.org

Statut d'Indien
Affaires indiennes et du Nord Canada
Ottawa ON K1A 0H4
Téléphone : (819) 997-0380
Site Web : www.ainc-inac.gc.ca

Programmes et services aux personnes handicapées

ARCH: A Legal Resource Centre for Persons with Disabilities
425, rue Bloor E., bureau 110
Toronto ON M4W 3R5
Numéro sans frais :
1 866 482-2724
Téléphone : 416 482-8255
Numéro sans frais ATS :
1 866 482-2728
Numéro ATS : 416 482-1254
Site Web : www.arch-online.org

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels
5700, rue Yonge, 7e étage
Toronto ON M2M 4K5
Numéro sans frais :
1 800 268-6021

Téléphone : 416 327-8804
Site Web : www.gov.on.ca/health

Ministère des Affaires civiques

Accessibilité Ontario

6e étage, 400, avenue University
Toronto ON M7A 2R9
Numéro sans frais :
1 800 267-7329
Téléphone : 416 327-2422
Numéro sans frais ATS :
1 888 335-6611
Numéro ATS : 416 326-0148
Télécopieur : 416 314-4965
Courriel : info@mczcr.gov.on.ca
Site Web : www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html

Programme Communauté-Accessibilité

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
3e étage, 400, avenue University
Toronto ON M7A 2R9
Téléphone : 416 314-1854
(appels à frais virés acceptés)
Numéro sans frais ATS :
1 888 335-6611
Numéro ATS : 416 326-0148
Site Web : www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/french/comaccessprograms.htm

Unité des partenariats et de la sensibilisation du public

Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario
3e étage, 400, avenue University
Toronto ON M7A 2R9
Numéro sans frais :
1 888 325-4957
Téléphone : 416 325-4957
Numéro sans frais ATS :
1 888 335-6611
Numéro ATS : 416 326-0148
Courriel : eoinfo@mczcr.gov.on.ca
Site Web :
www.equalopportunity.on.ca

Ministère des Transports

Permis de stationnement pour personnes handicapées

Édifice A
2680, rue Keele
Downsview ON M3M 3E6
Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web : www.mto.gov.on.ca/french/dandv/vehicle/disabled.htm

Services de renseignements et d'orientation pour les personnes handicapées et les personnes âgées vulnérables en Ontario

Numéro sans frais :
1 888 665-9092
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Télécopieur : 416 325-7136
Site Web : www.gov.on.ca/health

Questions juridiques

Advocacy Centre for the Elderly
2, rue Carlton, bureau 701
Toronto ON M5B 1J3
Téléphone : 416 598-2656
Télécopieur : 416 598-7924
Site Web :
www.advocacycentreelderly.org

Aide juridique Ontario
375, avenue University, bureau 404
Toronto ON M5G 2G1
Numéro sans frais :
1 800 668-8258
Téléphone : 416 979-1446
Télécopieur : 416 979-8669
Courriel : info@lao.on.ca
Site Web : www.legalaid.on.ca

Assistance-avocats
Téléphone : 1 900 565-4577
(des frais de 6 $ seront ajoutés à votre facture de téléphone)
Si vous êtes en prison, que vous avez moins de 18 ans ou que vous êtes en situation d'urgence, par exemple agression conjugale, composez le :
Numéro sans frais :
1 800 268-8326
Téléphone : 416 947-3330

Barreau du Haut-Canada
Osgoode Hall, 130, rue Queen O.
Toronto ON M5H 2N6

Renseignements généraux :
Numéro sans frais :
1 800 668-7380
Téléphone : 416 947-3300
Numéro ATS : 416 644-4886
Télécopieur : 416 947-5263
Courriel : lawsociety@lsuc.on.ca

Plaintes :
Numéro sans frais :
1 800 268-7568
Téléphone : 416 947-3310
Courriel : comail@lsuc.on.ca
Site Web :
www.lsuc.on.ca/public_en.jsp

Bureau du tuteur et curateur public
595, rue Bay, bureau 800
Toronto ON M5G 2M6
Numéro sans frais :
1 800 366-0335
Téléphone : 416 314-2800
Numéro ATS : 416 314-2687
Télécopieur : 416 314-2695
Site Web : www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/html/PGT/pgthome.htm
Trousse de procurations

Bureau du tuteur et curateur public
Unité des enquêtes relatives à la tutelle
Numéro sans frais :
1 800 366-0335
Téléphone : 416 327-6348
Numéro ATS : 416 314-2687
Télécopieur : 416 314-2695
Site Web : www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/html/PGT/pgthome.htm

Community Legal Education Ontario
119, avenue Spadina, bureau 600
Toronto ON M5V 2L1
Téléphone : 416 408-4420
Télécopieur : 416 408-4424
Courriel : cleo@cleo.on.ca
Site Web : www.cleo.on.ca

Don d'organes et de tissus humains
Réseau Trillium pour le don de la vie
Numéro sans frais :
1 800 263-2833
Site Web : www.giftoflife.on.ca

Renseignements sur la planification anticipée des soins
Ligne INFO - Personnes âgées
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web : www.gov.on.ca/citizenship/seniors

Questions liées au décès

Bureau du registraire général de l'état civil
Certificats de décès
C.P. 4600, 189, rue Red River
Thunder Bay ON P7B 6L8
Numéro sans frais :
1 800 461-2156
Téléphone : 416 325-8305

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail
Programme des maladies professionnelles et des prestations de survivant
Numéro sans frais :
1 800 387-5540
Téléphone : 416 344-1000
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-0050
Site Web : www.wsib.on.ca

Conseil des services funéraires
Numéro sans frais :
1 800 387-4458
Téléphone : 416 979-5450
Site Web : www.funeralboard.com

Direction générale des affaires consulaires du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada
Téléphone : (613) 996-8885
(appels à frais virés acceptés)
Site Web : www.voyage.gc.ca/Consular-f/Problems/deaths-f.htm

Groupe de services liés aux événements de la vie
« Que faire lorsque quelqu'un décède? »
Bureau de renseignements
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : 416 326-1234
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Numéro ATS : 416 326-3408

Les Familles endeuillées de l'Ontario

Bureau provincial (Toronto)
36, avenue Eglinton O., bureau 602
Toronto ON M4R 1A1
Numéro sans frais :
1 800 236-6364
Téléphone : 416 440-0290
Télécopieur : 416 440-0304

Chapitre d'Orillia
C.P. 732
Orillia ON L3V 6K7
Téléphone : (705) 329-0101

Chapitre de Cornwall
144, rue Pitt
Cornwall ON K6J 3P4
Téléphone : (613) 936-1455
Télécopieur : (613) 933-9689

Chapitre de Halton/Peel (Mississauga)
6700, avenue Century, bureau 204
Mississauga ON L5N 2V8
Numéro sans frais :
1 877 826-3566
Téléphone : 905 813-4337
Télécopieur : 905 813-4339

Chapitre de Hamilton/Burlington
1104, avenue Fennel E., bureau 6
Hamilton ON L8T 1R9
Téléphone : (905) 318-0070
Télécopieur : (905) 318-9181

Chapitre de Kingston
721, avenue Progress, Unité 1
Kingston ON K7M 6S4
Numéro sans frais :
1 877 823-2601
Téléphone : (613) 634-1230
Télécopieur : (613) 634-2328

Chapitre de la région d'Ottawa
Centre Bronson
211, avenue Bronson, bureau 308
Ottawa ON K1R 6H5
Téléphone : (613) 567-4278
Télécopieur : (613) 237-4874

Chapitre de la région de Durham
1050, rue Simcoe N.
Oshawa ON L1G 4W5
Numéro sans frais :
1 800 387-4870
Téléphone : (905) 579-4293
Télécopieur : (905) 579-7403

Chapitre de la région de Waterloo
167, rue King S.
Waterloo ON N2J 1P7
Téléphone : (519) 745-7280
Télécopieur : (519) 745-1431

Chapitre de la région de York (Newmarket)
203-17070, rue Yonge
Newmarket ON L3Y 4V8
Numéro sans frais :
1 800 969-6904
Téléphone : (905) 898-6265
Télécopieur : (905) 898-5870

Chapitre de London
C.P. 9071, succursale 40
London ON N6E 1V0
Téléphone : (519) 686-1573
Télécopieur : (519) 686-1573

Chapitre de Pembroke
Aile Lordain
Hôpital général de Pembroke
201, rue Deacon, 2e étage
Pembroke ON K8A 2J6
Téléphone : (613) 732-7894
Télécopieur : (613) 732-9248

Chapitre de Peterborough
183, rue Simcoe
Peterborough ON K9H 2H6
Téléphone : (705) 743-7233
Télécopieur : (705) 748-6174

Chapitre de Quinte (Belleville)
C.P. 20024B
Belleville ON K8N 5V1
Téléphone : (613) 966-4528

Chapitre de Thunder Bay
212, rue East Mile, bureau 208
Thunder Bay ON P7C 1J6
Téléphone : (807) 625-9648
Télécopieur : (807) 625-9648

Chapitre de Toronto
36, avenue Eglinton O., bureau 602
Toronto ON M4R 1A1
Téléphone : 416 440-0290
Télécopieur : 416 440-0304

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
Section des cimetières
Numéro sans frais :
1 800 268-1142
Téléphone : 416 326-8393

Prestations d'invalidité et de décès de la Défense nationale
Centre d'information et de consultation sur les indemnités d'invalidité
Numéro sans frais :
1 800 883-6094
Téléphone : (613) 995-1457
Site Web : www.forces.gc.ca/hr/dpsp/frgraph/Death_Guide_f.asp?Cat=3

Renseignements communautaires

Service d'information téléphonique 211
Téléphone : 2-1-1
Site Web : www.211toronto.ca

Centres d'information communautaires

InformOntario
Site Web : www.informontario.on.ca/index.htm

Caledon Community Services
Vranko Place
18, rue King E.
Cours de l'étage supérieur
Bolton ON L7E 1E8
Téléphone : (905) 951-2300
Télécopieur : (905) 951-2303
Courriel :
info@caledoncommunityservices.org

Centre d'information communautaire d'Ottawa-Carleton
260, rue St-Patrick, bureau 301
Ottawa ON K1N 5K5
Téléphone : (613) 241-INFO (4636)
Télécopieur : (613) 241-4702
Courriel : cominfo-oc@on.aibn.com

Community Connection (Collingwood)
C.P. 683, 50, rue Hurontario
Collingwood ON L9Y 4E8
Téléphone : (705) 445-0641
Télécopieur : (705) 445-1516
Courriel :
info@communityconnection.net

Community Information and Referral Centre Thunder Bay
125, avenue Syndicate S.
Victoria Mall
Thunder Bay ON P7E 6H8
Téléphone : (807) 626-9626
Télécopieur : (807) 625-9427
Courriel : lspc@norlink.net

Community Information Service Hamilton-Wentworth
C.P. 2700, LCD 1
Hamilton ON L8N 4E4
Téléphone : (905) 528-0104
Télécopieur : (905) 528-7764
Courriel : info@cishw.on.ca

Community Information Toronto (CIT)
425, rue Adelaide O., 2e étage
Toronto ON M5V 3C1
Téléphone : 2-1-1
Téléphone : 416 397-INFO (4636)
Télécopieur : 416 392-4404
Courriel : cit@web.net

Haldimand-Norfolk Information Centre
40, rue Colborne S.
Simcoe ON N3Y 4H3
Numéro sans frais :
1 800 267-9434
Téléphone : (519) 426-6655
Télécopieur : (519) 428-0787
Courriel : infohn@nornet.on.ca

Halton Information Providers
a/s Information Oakville
120, rue Navy
Oakville ON L6J 2Z4
Téléphone : (905) 815-2046
Télécopieur : (905) 815-2024
Courriel :
informationoakville@opl.on.ca

Information London
343, rue Richmond, bureau 103
London ON N6A 3C2
Téléphone : (519) 432-2211
Télécopieur : (519) 432-1106
Courriel : cic@info.london.on.ca

Information Niagara
301, rue Paul, C.P. 1
St. Catharines ON L2R 3M8
Numéro sans frais :
1 800 263-3695
Téléphone : (905) 682-6611
Télécopieur : (905) 682-4314
Courriel :
help@informationniagara.com

Information Windsor
300, boulevard Giles E., Unité A-2
Windsor ON N9A 4C4
Téléphone : (519) 973-4636
Télécopieur : (519) 253-6353
Courriel :
info@informationwindsor.com

Kingston & District Community Information Centre
837, rue Princess, bureau 403
Kingston ON K7L 1G8
Téléphone : (613) 542-1001
Télécopieur : (613) 547-6521
Courriel : cic@info.kingston.on.ca

Share Info Community Information Centre (Info Northumberland)
1111, rue Elgin O.
Cobourg ON K9A 5H7
Téléphone : (905) 372-8913
Télécopieur : (905) 372-2711
Courriel :
Northumberland@fourinfo.com

Social Planning Council of Kitchener-Waterloo Community Information Centre
68, rue Queen N.
Waterloo ON N2H 2H2
Téléphone : (519) 579-3800
Télécopieur : (519) 578-9185
Courriel : info@waterlooregion.org

United Way Oshawa Whitby Clarington Information Services
345, rue Simcoe S.
Oshawa ON L1H 4J2
Téléphone : (905) 434-4636
Télécopieur : (905) 436-6414
Courriel : clehman@hotmail.com

Renseignements sur le logement

Fédération de l'habitation coopérative du Canada
Bureau régional de l'Ontario
2, rue Berkeley, bureau 207
Toronto ON M5A 4J5
Numéro sans frais :
1 800 268-2537
Téléphone : 416 366-1711
Télécopieur : 416 366-3876
Courriel : info@chfc.ca
Site Web : www.chfc.ca

Logement social - centres d'accès coordonné

Centre de l'Ontario

Comté de Dufferin
Téléphone : (519) 941-8221
Télécopieur : (519) 941-9444

Comté de Grey, Owen Sound
Téléphone : (905) 434-5015
Télécopieur : (905) 434-1943

Comté de Haliburton
Téléphone : (705) 324-6401
Télécopieur : (705) 328-2875

Comté de Northumberland
Numéro sans frais :
1 800 354-7050
Téléphone : (905) 372-0151
Télécopieur : (905) 372-1696

Comté de Simcoe Sud
Téléphone : (705) 725-7215
Télécopieur : (705) 725-7220

Comté de Victoria
Téléphone : (705) 324-6401

District de Muskoka
Téléphone : (705) 645-9261
Télécopieur : (705) 645-7782

Région de Durham
Téléphone : (519) 376-5744
Télécopieur : (519) 376-0445

Région de Peel
Téléphone : (905) 453-1300
Télécopieur : (905) 453-1308

Région de York
Téléphone : 905 895-3223,
poste 2058

Ville et comté de Peterborough
Téléphone : (705) 742-0439
Télécopieur : (705) 742-1404

Nord de l'Ontario

Canton de Cochrane, Iroquois Falls, Black River – Matheson
Téléphone : (705) 232-4095
Télécopieur : (705) 232-5471

Comté de Kirkland
Téléphone : (705) 568-6688
Télécopieur : (705) 568-6606

Comté de New Liskeard
Téléphone : (705) 647-3076
Télécopieur : (705) 647-6456

District de Cochrane Nord
Téléphone : (705) 335-6179
Télécopieur : (705) 335-8199

District de Manitoulin Sudbury
Téléphone : (705) 862-7080

District de Parry Sound
Téléphone : (705) 472-2441
Télécopieur : (705) 472-4171

Moosonee Moose Factory
Téléphone : (705) 336-2282

North Bay
Téléphone : (705) 472-2826
Télécopieur : (705) 472-4171

Région de Sudbury
Téléphone : (705) 677-0020

Sault Ste. Marie
Téléphone : (705) 946-2077
Télécopieur : (705) 946-5628

Timiskaming
Téléphone : (705) 544-2334
Télécopieur : (705) 544-8758

Timmins Chapleau
Téléphone : (705) 268-3248
Télécopieur : (705) 360-1525

Nord-Ouest de l'Ontario

Atikokan
Téléphone : (807) 597-6042

District de Kenora Est
Téléphone : (807) 223-3087
Télécopieur : (807) 223-3397

Kakabeka Falls
Téléphone : (807) 475 0313

Kenora Ouest
Téléphone : (807) 468-2825
Télécopieur : (807) 468-2828

Manitouwadge
Téléphone : (807) 826-4538
Télécopieur : (807) 826-1432

Marathon
Téléphone : (807) 229-2589

Rainy River
Téléphone : (807) 274-7704
Télécopieur : (807) 274-2400

Sioux Lookout
Téléphone : (807) 737-1043
Télécopieur : (807) 737-3706

Thunder Bay
Téléphone : (807) 344-8485
Télécopieur : (807) 344-3130

Région de l'Est

Comté de Frontenac
Téléphone : (613) 544-1356
Télécopieur : (613) 544-2346

Comté de Hastings
Téléphone : (613) 969-1748
Télécopieur : (613) 969-1464

Comté de Lanark
Téléphone : (613) 256-1031
Télécopieur : (613) 256-1185

Comté de Leeds-Grenville
Téléphone : (613) 342-2341
Télécopieur : (613) 342-2249

Comté de Renfrew
Téléphone : (613) 623-7951
Télécopieur : (613) 623-8403

Prescott Russell
Téléphone : (613) 735-0782

Région d'Ottawa-Carleton
Téléphone : (613) 526-2088

Stormont, Dundas, Glengarry Cornwall
Téléphone : (613) 936-1200

Sud de l'Ontario

Comté de Brantford Brant
Téléphone : (519) 759-6100
Télécopieur : (519) 759-1750

Comté de Guelph Wellington
Téléphone : (519) 824-7822
Télécopieur : (519) 837-6349

Hamilton Centre d'aide sur le logement
Téléphone : (905) 526-8100
Télécopieur : (905) 528-1448

Région de Haldimand-Norfolk
Téléphone : (519) 426-7792
Télécopieur : (519) 426-7630

Région de Halton
Téléphone : (905) 825-6262
Télécopieur : (905) 825-8274

Région de Niagara
Téléphone : (905) 935-7645
Télécopieur : (905) 935-0476

Région de Waterloo
Téléphone : (519) 570-1371
Télécopieur : (519) 570-1371

Système de Hamilton-Wentworth
Téléphone : (905) 548-5417
Télécopieur : (905) 548-0652

Comté de Windsor Essex
Téléphone : (519) 254-1681
Télécopieur : (519) 254-3130

Sarnia
Téléphone : (519) 344-2057
Télécopieur : (519) 344-2066

Sud-Ouest de l'Ontario

Comté d'Elgin
Téléphone : (519) 631-4580
Télécopieur : (519) 633-8035

Comté d'Essex Windsor
Numéro sans frais :
1 800 265-6947
Téléphone : (519) 776-4631
Télécopieur : (519) 776-5510

Comté d'Oxford
Téléphone : (519) 539-9800
Télécopieur : (519) 539-6206

Comté de Bruce
Téléphone : (519) 396-3439
Télécopieur : (519) 396-3499

Comté de Kent, Chatham
Téléphone : (519) 351-8573
Télécopieur : (519) 351-5090

Comté de Middlesex
Téléphone : (519) 434-0777
Télécopieur : (519) 434-8999

Comté de Perth
Téléphone : (519) 271-5393
Télécopieur : (519) 273-7191

Toronto

Toronto Social Housing Connections
Téléphone : 416 392-6111

Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors
7050, rue Weston, bureau 700
Woodbridge ON L4L 8G7
Téléphone : (905) 851-8821
Télécopieur : (905) 851-0744
Site Web : www.oanhss.org

Ontario Community Support Association
970, avenue Lawrence O.,
bureau 104
Toronto ON M6A 3B6
Numéro sans frais :
1 800 267-6272
Téléphone : 416 256-3010
Télécopieur : 416 256-3021
Courriel : ocsainfo@ocsa.on.ca
Site Web : www.ocsa.on.ca

Ontario Residential Care Association
2155, boulevard Leanne,
bureau 118
Mississauga ON L5K 2K8

Numéro sans frais :
1 800 361-7254
Courriel : info@orca-homes.com
Site Web : www.orca-homes.com

Société canadienne d'hypothèques et de logement
Numéro sans frais :
1 800 668-2642
Site Web : www.cmhc.ca

The Care Guide
Numéro sans frais :
1 800 975-9736
Site Web :
www.TheCareGuide.com

Tribunal du logement de l'Ontario
Numéro sans frais :
1 888 332-3234
Site Web : www.orht.gov.on.ca

Santé

Cartes Santé perdues, volées ou endommagées
Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 314-5518
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559

Ligne INFO - Personnes âgées
Numéro sans frais :
1 888 910-1999
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web : www.gov.on.ca/health

Assurance-santé de l'Ontario
Bureau de santé publique

Programme de médicaments de l'Ontario
Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 327-8109
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Site Web : www.gov.on.ca/health

Réseau canadien de la santé
Courriel : chn-writeus@hc-sc.gc.ca
Site Web :
www.canadian-health-network.ca

Réseau Santé familiale de l'Ontario
1075, rue Bay, 9e étage
Toronto ON M5S 2B1
Numéro sans frais :
1 866 766-0266
Téléphone : 416 327-8441
Télécopieur : 416 326-4686
Courriel : ofhninfo@gov.on.ca
Site Web : www.ontariofamily healthnetwork.gov.on.ca

Télésanté Ontario
Numéro sans frais :
1 866 797-0000
Numéro sans frais ATS :
1 866 797-0007

Voir aussi gouvernement, provincial « Ministère de la Santé et des Soins de longue durée»

Sécurité publique

Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels
439, avenue University, 4e étage
Toronto ON M5G 1Y8
Numéro sans frais :
1 800 372-7463
Téléphone : 416 326-2900
Site Web : www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/html/VW/cicb.htm

Crime Stoppers
Numéro sans frais :
1 800 222-8477

Police provinciale de l'Ontario Commissaire, PPO
77, avenue Memorial
Orillia ON L3V 7V3
Numéro sans frais :
1 888 310-1122
Téléphone : (705) 329-7400
Télécopieur : (705) 329-7407
Site Web : www.gov.on.ca/OPP

Santé Canada/Anciens combattants Canada – Initiative pour la prévention des chutes
a/s Division du vieillissement et des aînés
Direction générale de la santé de la population et de la santé publique
Santé Canada
Indice de l'adresse : 1908A1
Ottawa ON K1A 1B4
Téléphone : (613) 952-7606
Télécopieur : (613) 957-9938
Courriel : seniors@hc-sc.gc.ca
Site Web : www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=health/fallsp/factsheets/facsh8

Sécurité-incendie Bureau du commissaire des incendies
Site Web : www.gov.on.ca/ofm/pubsafe.htm

Services communautaires de santé

Association ontarienne de soutien communautaire
970, avenue Lawrence O., bureau 104
Toronto ON M6A 3B6
Numéro sans frais :
1 800 267-6272
Téléphone : 416 256-3010
Télécopieur : 416 256-3021
Courriel : ocsainfo@ocsa.on.ca
Site Web : www.ocsa.on.ca

Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors
7050, rue Weston, bureau 700
Woodbridge ON L4L 8G7
Téléphone : (905) 851-8821
Télécopieur : (905) 851-0744
Site Web : www.oanhss.org

The Care Guide
Numéro sans frais :
1 800 975-9736
Site Web : www.TheCareGuide.com

Soins dentaires

Cliniques dentaires dans les collèges

Collège Algonquin des arts appliqués et de technologie
Nepean
Numéro sans frais :
1 800 565-4723
Téléphone : (613) 727-4723, poste 7630
Site Web : www.algonquincollege.com/hcs/hs/dental

Collège Boréal
Sudbury
Numéro sans frais :
1 800 361-6673
Clinique dentaire : (705) 521-6021
Site Web : www.borealc.on.ca

Confederation College of Applied Arts and Technology
Thunder Bay
Clinique dentaire : (807) 475-6436
Site Web :
www.confederationc.on.ca

Durham College of Applied Arts and Technology
Oshawa
Clinique dentaire : (905) 721-2000
Site Web : www.durhamc.on.ca

Fanshawe College of Applied Arts and Technology
London
Clinique dentaire : (519) 661-3326
Site Web : www.fanshawec.on.ca

George Brown College of Applied Arts and Technology
Toronto
Clinique dentaire : 416 415-4547
Site Web : www.gbrownc.on.ca

Georgian College of Applied Arts and Technology
Barrie
Clinique dentaire :
(705) 728-1951, poste 3099
Site Web : www.georgianc.on.ca

La Cité collégiale
Ottawa
Clinique dentaire :
1 800 267-2483, poste 2515
Site Web : www.lacitec.on.ca

Niagara College of Applied Arts and Technology
Welland
Clinique dentaire :
(905) 735-2211, poste 7758
Site Web : www.niagarac.on.ca

St. Clair College of Applied Arts and Technology
Windsor
Clinique dentaire : (519) 972-2709
Site Web : www.stclairc.on.ca

Cliniques dentaires dans les universités

Université Carleton
Ottawa
Clinique dentaire : (613) 521-3368
Site Web : www.carleton.ca

Université d'Ottawa
Ottawa
Clinique dentaire : (613) 569-1234
Site Web : www.uottawa.ca

Université de Guelph
Guelph
Clinique dentaire : (519) 836-5801
Site Web : www.uoguelph.ca

Université de Toronto
Toronto
Clinique dentaire : 416 979-4905, poste 4348
Site Web : www.utoronto.ca

Université Nipissing
North Bay
Clinique dentaire :
(705) 474-3450, poste 5250
Site Web : www.unipissing.ca

Université Western Ontario
London
Clinique dentaire :
(519) 661-2111, poste 83326
Site Web : www.uwo.ca

Université York
North York
Clinique dentaire : 416 736-5525
Site Web : www.yorku.ca

Soins palliatifs

Hospice Association of Ontario
27, rue Carlton, bureau 201
Toronto ON M5B 1L2
Numéro sans frais :
1 800 349-3111
Téléphone : 416 304-1477
Télécopieur : 416 304-1479
Courriel : info@hospice.on.ca
Site Web : www.hospice.on.ca

Ontario Palliative Care Association
194, rue Eagle
Newmarket ON L3Y 1J6
Numéro sans frais :
1 888 379-6666
Téléphone : (905) 954-0938
Télécopieur : (905) 954-0939
Courriel : opca@neptune.on.ca

Sports et loisirs

Guide d'activité physique canadien pour une vie active saine
Numéro sans frais :
1 888 334-9769
Site Web : www.healthcanada.ca/paguide

Ontario actif
1185, avenue Eglinton E.
North York ON M3C 3C6
Téléphone : 416 426-7239

Numéro ATS : 416 426-7421
Courriel : info@activeontario.org
Site Web : www.activeontario.org

Ontario Senior Games Association
1185, avenue Eglinton E.
Toronto ON M3C 3C6
Numéro sans frais :
1 800 320-6423
Téléphone : 416 426-7031
Télécopieur : 416 426-7226
Courriel : seniorgames@osrc.com
Site Web : www.cyberus.ca/~jsellers/games.htm

Sport Alliance of Ontario
1185, avenue Eglinton E.
North York ON M3C 3C6
Téléphone : 416 426-7000
Site Web : www.sportalliance.com

Tourisme

Canadian Snowbird Association
180, rue Lesmill
North York ON M3B 2T5
Numéro sans frais : 1 800 265-3200
Téléphone : 416 391-9000
Télécopieur : 416 441-7007
Courriel : CSAWriteUs@aol.com
Site Web : www.snowbirds.org

Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario
2700, boulevard Matheson E.
Bureau 402, tour Ouest
Mississauga ON L4W 4V9
Numéro sans frais :
1 888 451-8426
Téléphone : 905 624-6241
Télécopieur : 905 624-8631
Site Web : www.tico.on.ca/Gateway/TICO/tico.html

Passeports canadiens et étrangers
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
Ottawa ON K1A 0G2
Numéro sans frais :
1 800 567-6868
Téléphone : (613) 944-6788
Numéro sans frais ATS :
1 866 255-7655
Site Web : www.dfait-maeci.gc.ca/passport/menu_f.asp

Programme de médecine des voyages
Téléphone : (613) 957-2991
Télécopieur : (613) 941-5366
Courriel : info@www.hc-sc.gc.ca
Site Web : www.TravelHealth.gc.ca

Programme de médicaments de l'Ontario : Voyages à l'extérieur de la province
Numéro sans frais :
1 800 268-1154
Téléphone : 416 327-8109
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-5559
Courriel :
DrugPrograms@moh.gov.on.ca
Site Web : www.gov.on.ca/health

Renseignements sur les services des douanes
Système d'information automatisé des douanes
Numéro sans frais :
1 800 461-9999
À l'extérieur du Canada:
1 204 983-3500
(frais d'interurbain s'appliquant)

Service de renseignements
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
125, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0G2
Numéro sans frais :
1 800 267-8376
Téléphone : (613) 944-4000
Courriel :
enqserv@dfait-maeci.gc.ca
Site Web : www.voyage.gc.ca/Consular-f/Publications/retirement_abroad-f.htm

Visas et cartes de touriste
Centre d'information
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
125, promenade Sussex
Ottawa ON K1A 0G2
Numéro sans frais :
1 800 267-8376
Téléphone : (613) 944-4000
Site Web : www.dfait-maeci.gc.ca

Véhicules et transport

Association canadienne des automobilistes – Centre de l'Ontario
Affaires publiques et gouvernementales et sécurité de la circulation
60 Commerce Valley Dr. E.
Thornhill ON L3T 7P9
Téléphone : 905 771-3464

Centre d'appels pour les conducteurs
Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web : www.mto.gov.on.ca/french/dandv/issoff.htm

Conseil canadien de la sécurité
Site Web : www.safety-council.org/info/seniors/driving.htm

Kiosque de ServiceOntario
Numéro sans frais :
1 800 268-4686
Téléphone : 416 235-4686
Numéro ATS : 905 704-2426
Site Web : www.mto.gov.on.ca

Ministère de l'Environnement
Air Pur Ontario
Numéro sans frais :
1 888 758-2999
Téléphone : 416 503-6679
Site Web : www.driveclean.com

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises
Information sur les véhicules d'occasion
Direction de l'enregistrement des sûretés mobilières, Section du PIVO
C.P. 21100, succursale A
Toronto ON M5W 1W6
Numéro sans frais :
1 800 267-8847
Téléphone : 416 325-8847
Numéro sans frais ATS :
1 800 461-8866
Numéro ATS : 416 326-8866
Courriel : ESI@MTO.gov.on.ca
Site Web : www.mto.gov.on.ca/french/dandv/vehicle/index.html

Ministère des Transports
Centre d'appels pour les conducteurs
Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web : www.mto.gov.on.ca

Centre d'examen du permis de conduire
Numéro sans frais :
1 888 570-6110
Téléphone : 416 325-8580.

Permis de stationnement pour personnes handicapées
Édifice A
2680, rue Keele
Downsview ON M3M 3E6
Numéro sans frais :
1 800 387-3445
Téléphone : 416 235-2999
Site Web : www.mto.gov.on.ca/french/dandv/vehicle/disabled.htm

Réseau GO
Numéro sans frais :
1 888 438-6646
Téléphone : 416 869-3200
Numéro sans frais ATS :
1 800 387-3652
Site Web : www.gotransit.com

Vie active et loisirs

Association des centres pour aînés de l'Ontario
1185, avenue Eglinton E., bureau 604
North York ON M3C 3C6
Téléphone : 416 426-7038
Télécopieur : 416 426-7388
Courriel : anita@oacao.org
Site Web : www.oacao.org

Association des musées de l'Ontario
50, rue Baldwin
Toronto ON M5T 1L4
Téléphone : 416 348-8672
Télécopieur : 416 348-0438
Courriel : communications@museumsontario.com
Site Web : www.museumsontario.com

Centres d'information touristique
Numéro sans frais :
1 800 ONTARIO (1 800 668-2746)
Site Web : www.ontariotravel.net

Centre des cartes Plein air
Ministère des Richesses naturelles
Numéro sans frais :
1 800 387-7011
Numéro ATS : 416 314-6557
Site Web : www.mnr.gov.on.ca/MNR

Community Arts Ontario
401, rue Richmond O., bureau 441
Toronto ON M5V 3A8
Numéro sans frais :
1 800 806-2302
Téléphone : 416 598-1128
Télécopieur : 416 598-4468
Courriel : info@artsonline.ca

Conservation Ontario
120 Bayview Parkway, C.P. 11
Newmarket ON L3Y 4W3
Téléphone : (905) 895-0716
Télécopieur : (905) 895-0751
Courriel : info@conservation-ontario.on.ca
Site Web :
www.conservation-ontario.on.ca

Groupe de services liés aux événements de la vie en ligne
« Loisirs et activités pour adultes aînés »
Bureau de renseignements
Numéro sans frais :
1 800 267-8097
Téléphone : 416 326-1234
Numéro sans frais ATS :
1 800 268-7095
Numéro ATS : 416 326-3408

Multicultural History Society
43 Queen's Park Cres. E.
Toronto ON M5S 2C3
Téléphone : 416 979-2973
Télécopieur : 416 979-7947
Courriel : mhso.mail@utoronto.ca
Site Web : http://citd.utsc.utoronto.ca/mhso

Parcs Ontario
Numéro sans frais :
1 888 ONT-PARK (1 800 668-7275)
Site Web : www.OntarioParks.com

Renseignements sur les voyages et le tourisme en Ontario
Numéro sans frais (français) :
1 800 268-3736
Numéro sans frais (anglais) :
1 800 ONTARIO (1 800 668-2746)
Numéro ATS : 416 314-6557
Site Web : www.ontariotravel.net

Société historique de l'Ontario
34, avenue Parkview
Willowdale ON M2N 3Y2
Téléphone : 416 226-9011
Télécopieur : 416 226-2740
Site Web :
www.ontariohistoricalsociety.ca

Le *Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario* est disponible à www.gov.on.ca/citizenship/seniors ou en composant le 1 888 910-1999.

©Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2003
ISBN 0-7794-4012-9
D3648 1.5M/03

Available in English.